

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 314/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW214/902 þann 28. janúar 2019.

I. Erindi

Þann 19. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugum WOW air (WW) nr. WW214 og WW902 þann 28. janúar 2019 frá Montréal til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför var kl. 18:00 en raunveruleg brottför var kl. 01:35. Áætlaður komutími var kl. 04:45 en raunveruleg koma var kl. 11:30 eða seinkun um sjö klukkustundir og eina mínútu. Seinkunin á flugi WW214 leiddi til þess að quartandi missti af tengiflugi sínu til Kaupmannahafnar. WW útvegaði quartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar næsta dag.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WW til umsagnar 19. febrúar 2019. Í svari WW sem barst þann 19. mars 2019 kom fram að seinkun á flugi WW214 var að rekja til slæmra veðurskilyrða sem voru til staðar á Keflavíkurlugvelli. Vélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflega áætluðum brottfarartíma. WW tiltók í svari sínu að félaginu hafi verið ómögulegt að grípa til aðgerðar til þess að starfrækja flug WW214 á upphaflega áætluðum brottfarartíma og er því félagið ekki bótaskyldt vegna flugs WW214. Flugið var hins vegar starfrækt um leið og veður leyfði.

Samgöngustofa sendi quartanda svar WW til umsagnar þann 19. mars 2019. Í svari quartanda sem barst þann 28. mars 2019, ítrekaði quartandi fyrri kröfur og benti á að WW hafi ekki boðið quartanda máltíðir og hressingu í samræmi reglugerð EB nr. 261/2004.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst, sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu, sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst, sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómáfordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW214 þann 28. janúar 2019 og að um 7 klukkustunda seinkun varð á komu kvartanda til Keflavíkur og um 24 klukkustunda seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi WW214 þann 28. janúar megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. WW heldur því fram að flugi WW214 hafi seinkað vegna slæmra veðurskilyrða sem voru til staðar á Keflavíkurflugvelli, þ.e. að seinkun á komu fyrra flugs sömu vélar, flugs WW213 þann 28. janúar 2019, hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Samkvæmt gögnum málsins var áætluð brottför fyrra flugs WW214, þ.e. flug WW213 þann 28. janúar 2019 til Montréal kl. 15:30 en raunveruleg brottför var kl. 15:32. Áætlaður komutími var kl. 17:00 en raunveruleg koma var kl. 16:22, vélin kom því 38 mínútum á undan áætlun til Montréal. Að mati Samgöngustofu má því ekki rekja seinkun á flugi kvartanda til veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli í fyrra flugi sömu vélar, þ.e. flugi WW213.

Að mati SGS hefur flugrekandi ekki fært sönnur á að flugi kvartanda hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. WW hefur því ekki sýnt fram á að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt og er því um bótaskylda seinkun að ræða, sbr. c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi gerði einnig kröfum um endurgreiðslu á matarkostnaði sem til féll vegna seinkunar á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað. Að mati SGS átti kvartandi rétt á hressingu og máltíðum í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. WW ber að endurgreiða kvartanda matarkostnað að fjárhæð EUR 134.16 samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air ber að endurgreiða kvartanda matarkostnað að fjárhæð EUR 134.16, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 24. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson