

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 39/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW815 þann 7. desember 2015.**

I. Erindi

Þann 14. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi Wow Air (WW) nr. WW815 frá London til Keflavíkur þann 7. desember 2015. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 22:50 þann 7. desember en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 10:02 þann 8. desember, eða 11 klukkustunda og 12 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki verið upplýstur um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. nóvember 2016. Í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 29. nóvember sl. kemur fram að kvartandi hafi verið farþegi í flugi WW815 frá London til Keflavíkur þann 7. desember 2015. Upphaflega áætlaður komutími til Keflavíkur hafi verið kl. 22:50 þann 7. desember en raunverulegur komutími verið kl. 10:02 daginn eftir. Fluginu hafi seinkað um 11 klukkustundir og 12 mínútur en ástæðan fyrir seinkuninni hafi verið slæm veðurskilyrði. Það sé mat WW að þrátt fyrir seinkun umfram þrjár klukkustundir sé félagið ekki bótaskyldt vegna seinkunarinnar þar sem um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Slæmar veðuraðstæður svo sem óveður og slæmt skyggni falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður sem leysi flugrekendur undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Aðstæður af þessu tagi taki í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekanda og neyði þá til þess að fresta flugi þar til veður leyfi. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi öryggisástæðna. Í ljósi þessa hafni WW bótaábyrgð vegna seinkunar flugsins.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 29. nóvember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 7. desember kemur fram að kvartandi vilji aðallega koma því á framfæri að WW hafi ekki upplýst hann um réttindi flugfarþega. Ekki hafi verið

boðið upp á gistingu nema sérstaklega væri óskað eftir því á flugvellið og það fyrst gert mörgum klukkustundum eftir að tilkynning um seinkun var gefin. Hefði kvartandi vitað rétt sinn til fullrar endurgreiðslu á fluginu hefði hann getað komið sér heim fyrr um daginn og sparað sér vinnutap sem af þessu varð.

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 dómafordæmi 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.

Álitaefni þessa máls er hvort flug kvartanda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangслиðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í umsögn WW kemur fram að seinkun flugsins megi rekja til slæmra veðuraðstæðna í Keflavík þann 7. desember 2016 og að ekki hafi verið forsvaranlegt að taka á loft með vísan til öryggisástæðna. Ber félagið því við að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa hefur aflað gagna um veðuraðstæður og flugferð um Keflavíkurlflugvöll þann 7. desember 2015. Af þeim gögnum má ráða að veðuraðstæður á áætluðum komutíma flugs WW815 þann 7. desember 2015 hafi verið mjög slæmar. Í ljósi fyrirbyggjandi gagna og telur Samgöngustofa að seinkun flugsins megi rekja til veðuraðstæðna og fellst stofnunin á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa WW undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki verið upplýstur um réttindi flugfarþega eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka fram að það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartanda og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

WOW hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 19. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur