

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 10/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW722 þann 28. febrúar 2016.**

I. Erindi

Þann 16. júní 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ClaimAir s.r.o. f.h. AB, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WW) WW722 frá Keflavík til Berlínar þann 28. febrúar 2016. Áætluð brottför var kl. 15:10 en raunveruleg brottför var kl. 18:19.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. og endurgreiðslu kostnaðar skv. 9. gr. ESB reglugerðar 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 25. júlí 2016. Þann 8. ágúst barst svar WW þar sem fram kemur að upphaflega áætlaður komutími flugs WW722 til Berlínar hafi verið kl. 18:40 en vegna seinkunarinnar í raun verið kl. 21:39. Seinkunin hafi því numið 2 klukkustundum og 59 mínútum. Þá kemur fram í svari WW að félagið fallist ekki á bótaskyldu þar sem seinkunin fór ekki fram úr þremur klukkustundum sem sé tímaramminn sem Evrópudómstólinn hafi myndað í dómum sínum og skilur á milli þess hvort bótaskylda sé til staðar eður ei. Því til sönnunar fylgi mynd úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýnir að flug WW722 lenti í Berlín kl. 21:34 og að 5 mínútur hafi liðið þar til dyr vélarinnar voru opnaðar kl. 21:39.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 9. ágúst sl. en engar athugasemdir bárust.

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 stjórnarsýslulaga 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 þess máls er hvort tímalengd seinkunnar á flugi kvartenda hafi náð þremur klukkustundum en sú tímalengd er eins og að framan greinir viðmiðunarmörk bótaskyldu flugrekanda á grunvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi.

Kvartendur vísa til dóms Evrópudómstólsins í máli C-452/13 þar sem kemur fram að komutíma flugs skuli miða við þann tíma sem dyr flugvélar eru opnaðar. WW hefur lagt fram gögn sem sýna að dyr vélarinnar voru opnaðar 2 klukkustundum og 59 mínútum eftir upphaflega áætlaðan komutíma vélar WW722 til Berlínar þann 28. febrúar 2016.

Samkvæmt framangreindu er það mat Samgöngustofu að WW hafi sýnt fram á að seinkun á flugi kvartenda hafi ekki náð þremur klukkustundum og er því kröfu um bætur af hálfu félagsins hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi WOW air er hafnað.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 3. júlí 2017

Vala Hrönn Viggósdóttir

Ómar Sveinsson