

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 129/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W61540 þann 21. febrúar 2019.

I. Erindi

Þann 28. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) frá pólsku flugmálastjórninni kvörtun A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W61540 frá Keflavík til Varsjár þann 21. febrúar 2019. Áætluð brottför var kl. 01:40 en raunverulegur brottför var kl. 15:35 síðar sama dag, seinkun á komu kvartanda til Varsjár nam u.þ.b. þrettán klukkustundum.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 til WA til umsagnar þann 22. apríl 2020. Í svari WA sem barst þann 30. apríl 2020 kom eftirfarandi fram:

„I would like to kindly advise you that Wizz Air flight W6-1540 KEF-WAW on the 21st of February 2019 was delayed due to the weather conditions at KEF. The strong winds at KEF affected the whole rotation of the aircraft. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircrafts, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

Below you can find the METAR report, as well as some decoded codes. I am also sending a screenshot from our duty manager report regarding the disruption, screenshot from our system for flight w6-1540, flight leg information and the aircraft activities of HA-LXM.“ ...

„HA-LXM: due to strong, gusty winds in KEF cargo door operation and boarding is suspended. The crew ran out of duty time and will go to a hotel to spend their out of base rest.“

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 30. apríl 2020. Í svari kvartanda við umsögn WA sem barst þann 6. október 2020 kom eftirfarandi fram:

„I am very sorry for the delay in answering, but I have just found an email from you. As for the comment: I am claiming compensation for the cancellation of a flight, not its delay. According to the airlines, the reason for the flight delay and the final cancellation was a strong wind. In response to my request for compensation, a scan of which I attach to this e-mail, I received the

information that the flight was cancelled due to an icy runway. I am not able to determine what the real reason was, because if I remember correctly it was about plus 8 degrees Celsius that evening. The cancellation of the flight was due to a mandatory 12 hour break for the flight crew. We received this information at the airport. In response to the request for compensation in which I pointed out that other planes were flying from the very morning only our flight was postponed. I received the answer that the pilot is a sovereign and it is him who decides what the right conditions for the flight are . The fact that the crew had to rest was not mentioned there. It is the fault of the airlines that they have rotational flights and in case of minimal delay they have to cancel the flights. They bear this risk due to the savings made. A hotel and a meal were provided for the time of waiting for the flight. However, you couldn't even get enough sleep because there was no information about what time the flight would take place and what time the buses would arrive and take us to the airport. It was necessary to go to the reception and constantly ask for information. Therefore, I lost 2 days of my vacation because I arrived home incredibly tired. Therefore, I am applying for compensation. “

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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 SGS 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air W61540 frá Keflavík til Varsjá þann 21. febrúar 2019 og að fluginu seinkaði u.þ.b. þrettán klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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

WA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkurlflugvelli á áætluðum brottfarartíma flugs W61540 þann 21. febrúar 2019 sem ástæðu seinkunar á komu kvartanda til Varsjár. SGS telur að WA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurlflugvelli þann 21. febrúar 2019 sem urðu til þess að áhöfn vélarinnar rann út á leyfðum vinnutíma á meðan beðið var eftir brottför og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdar að seinkun á flugi kvartanda.

Eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. október 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson