

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 223/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW815 þann 5. júní 2018.

I. Erindi

Þann 27. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW815 þann 5. júní 2018 frá London Gatwick til Keflavíkur. Áætluð brottför var kl. 19:50 en raunveruleg brottför var kl. 01:03 næsta dag. Áætlaður komutími var kl. 23:00 en raunveruleg koma var kl. 04:01, eða seinkun um rúmar fimm klukkustundir.

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 WOW til umsagnar 1. september 2018. Í svari WOW sem barst 4. október 2018 kom fram eftirfarandi:

„Kvartendur voru farþegar með flugi WW815 þann 5. júní 2018. Upphaflega áætlaður brottfarartími flugsins var kl. 19:50 þann 5. júní en raunverulegur brottfarartími var kl. 01:03 þann 6. júní. Upphaflega áætlaður komutími flugsins var kl. 23:00 þann 5. júní en raunverulegur komutími var kl. 04:01 þann 6. júní 2018. Fluginu seinkaði því um 5 klst. og 1 mínútur.

Flugvélin með einkennið TF-SON var notuð í umrætt flug. Fyrr þann sama dag átti að nota flugvélina í flug WW625 frá Barcelona til Keflavíkur og þaðan flug WW814 frá Keflavík til London. Áætluð flugáætlun var því Barcelona – Keflavík (WW625), Keflavík – London (WW814) og svo London – Keflavík (WW815). Raunveruleg flugleið flugvélarinnar varð hins vegar Barcelona – Shannon (WW625), Shannon – Keflavík (9625), Keflavík – London (WW814) og svo London – Keflavík (WW815).

Til þess að átta sig á þeim aðstæðum sem leiddu til seinkunar á flugi WW815 er því fyrst nauðsynlegt að líta til þeirra aðstæna sem leiddu til seinkunar á flugum WW625 og WW814, enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem sama flugvél var notuð í þau öll.

*Upphaflega var flugleið WW625 því frá Barcelona til Keflavíkur. Flugid lagði af stað í samræmi við upphaflega áætlaðan brottfarartíma eða kl. 21:15. Eftir að flugid hafði verið starfrækt gerðist það að veðrið versnaði töluvert, sbr. **fskj. 1**, í Keflavík með þeim afleiðingum að flugmaðurinn sá sig knúinn til þess að millilenda í Shannon og bíða þar til veðrið batnaði. Í kjölfarið rann áhöfn flugsins út á tíma. Vélin lagði af stað til Keflavíkur um leið og aðstæður leyfðu.*

Vegna fyrrnefndra atvika seinkaði flugi WW625 um 18 klst. og 17 mínútur. Þar sem sama flugvél var notuð í flug WW814 ásamt flugi kvartanda, WW815, teygði sú seinkun sig yfir á þau flug. Umrædd seinkun má því rekja til slæmra veðuráðstæðna og breyttrar flugleiðar vegna þessa sem WOW air var ómögulegt að koma í veg fyrir.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW þann 4. október 2018. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 11. október 2018 kom fram að kvartandi hafnaði öllu röksemdum WOW í málinu. Í fyrsta lagi getur flugfélag einungis borið fyrir sig óviðráðanlegum ástæðum vegna veðurskilyrða þegar slík skilyrði eiga við um það flug sem um ræðir. Því er ekki að skipta í þessu tilfelli enda áttu þær veðuráðstæður sem WOW bar fyrir sig við um allt annað flug, þ.e. flug WW625 frá Barcelona til Keflavíkur hinn 4. júní 2018. Sú staðreynd að um hafi verið að ræða sömu flugvél og þá sem síðan framkvæmdi flug kvartanda nr. WW815 daginn eftir skiptir þar ekki nokkru máli. Þá taldi hann flugrekanda ekki hafa gert allt sem í þeirra valdi stóð til að koma í veg fyrir seinkun, til dæmis með því að hafa ekki endurbókað farþegana með öðru flugfélagi.

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 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 tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 og hins vegar hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra seinkun á flugi kvartanda.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá benti WOW á í umsögn sinni að slæmar veðuraðstæður hafi verið fyrir hendi sem leiddi til þess að flugáætlun vélarinnar sem framkvæma átti flug kvartanda seinkaði um 5 klukkustundir og 13 mínútur. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. WOW færði fram gögn sem sýndu að mikil þoka var á Keflavíkurlugvelli snemma dags þann 5. júní 2018 og því óumflýjanlegt að breyta flugáætlun flugs nr. WW625 og lenda í Shannon. Framangreindar aðstæður urðu til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma sem varð valdur að frekari seinkun á flugi WW625 og að loknum lögbundnum hvíldartíma var flugið framkvæmt. Með hliðsjón að framangreindu telur Samgöngustofa að rekja megi seinkun á flugi kvartanda WW815 þann 5. júní 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Með hliðsjón af gögnum málsins verður fallist á með WOW að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi í flugi WW625 sem hafði í för með sér seinkun á flugi kvartanda nr. WW815.

Varðandi síðarnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra seinkun á flugi kvartanda þykir rétt að líta til þess að verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til lendingar á öðrum flugvelli í kjölfar óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Af gögnum málsins má ráða að vitneskja WOW um fyrirhugaða seinkun á flugi WW625 hafi legið fyrir þegar tæplega sólhringur var í brottför flugs kvartanda frá Keflavíkurlugvelli.

Í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 telur Samgöngustofa að WOW hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem farþegar sem áttu bókaðan farmiða með flugi nr. WW815 þann 5. júní urðu fyrir, og WOW ber hallann af því. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN17040730 frá 23. júní 2017. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi nr. WW815 þann 5. júní 2018.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir