

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 305/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW126 þann 14. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 1. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW126 frá Boston til Keflavíkur þann 14. janúar 2018 og þaðan með beinu tengiflugi WW nr. WW720 frá Keflavík til Berlín þann 15. janúar 2018. Áætluð koma á flugi nr. WW126 til Keflavíkur var kl. 04:50 þann 15. janúar 2018 en vegna seinkunar var raunveruleg koma kl. 06:28 15. janúar, eða einnar klukkustundar og 38 mínútna seinkun. Varð seinkunin til þess að quartandi missti af bókuðu tengiflugi nr. WW720. Komst quartandi á lokaákvörðunarstað u.þ.b. 24 klukkustundum síðar en upprunaleg flugáætlun gerði ráð fyrir.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. febrúar 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 2. mars 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. WW benti á að brottför flugs WW125 frá Keflavík til Boston hafi seinkað um 1. klst. og 25 mínútur sökum veðuraðstæðna í Keflavík, sama flugvél var notuð til að framkvæma flug WW125 og WW126. Upphaflegur komutími WW126 var kl. 04:50 15. janúar en raunverulegur komutími var kl. 06:28 15. janúar. Brottför flugsins hafi því seinkað um 1 klst. og 38 mínútur. WW tiltók í svari sínu að ef ekki hefði verið fyrir seinkun á flugi WW125 þá hefði seinkun á flugi WW126 aðeins verið 13 mínútur. Quartandi hefði því náð tengiflugi sínu til Berlínar ef ekki hefði verið fyrir óveður í Keflavík þann 14. janúar sem hafði áhrif á flug WW125

SGS sendi quartanda svar WW til umsagnar þann 7. mars 2018. Frekari svör bárust ekki frá quartanda.

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 stjórnslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW126 frá Boston til Keflavíkur og frá Keflavík til Berlín í beinu tengiflugi. Kvartandi missti af tengiflugi WW720 þar sem flug WW126 kom of seint til Keflavíkur. WW hefur borið því við að seinkunin varð vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Því telur WW að ekki sé um að ræða bótaskylda seinkun í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að umrædd seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Í 14. inngangsgrein reglugerðarinnar er m.a. tiltekið að slæmar veðuraðstæður geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í máli þessu hefur WW lagt fram flugvallarveðurskýrslur fyrir Keflavíkurflugvöll sem staðfesta að slæmar veðuraðstæður voru á Keflavíkurflugvelli á áætluðum brottfarartíma flugs WW125. Að mati SGS hefur WW því sýnt

fram á að seinkun fyrra flugs nr. WW126, þ.e. flug nr. WW125 hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. WW126 svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi seinkun á flugi kvartanda þann 15. janúar 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW 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, 13. desember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson