

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 139/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW634 þann 27. júní 2017.

I. Erindi

Þann 14. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW635 frá Tenerife til Keflavík 27. júní 2017. Flug WW635 varð fyrir alls 21. klukkutíma seinkun.

Kvartendur fara 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 26. ágúst. Í svari WW sem barst SGS þann 8. september 2017 vísaði WW til þess að flug nr. WW634 þar sem sama flugvél var notuð og sem átti að framkvæma flug kvartanda nr. WW635 hafi lent í óviðráðanlegum aðstæðum á leið sinni til Tenerife frá Keflavík. Flug WW634 fór af stað á réttum tíma frá Keflavík en á miðri leið fékk áhöfn WW634 þær upplýsingar að flugvellinum í Tenerife hefði verið lokað vegna flugatviks annars flugrekanda og gat flug WW634 því ekki komið inn til landingar. Þurfti því að snúa fluginu til landingar í Las Palmas þar sem beðið var eftir nýrri flugheimild til landingar í Tenerife sem fékkst að lokum. Framangreint hafði þær afleiðingar að áhöfnin fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma. Flug WW635 var því seinkað yfir nótt en lagði af stað daginn eftir um leið og áhafnarmeðlimum var heimilt að hefja störf að nýju. Að mati WW falla framangreindar aðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem gerðu WW það ómögulegt að framkvæma flugið á réttum tíma og því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 10. september 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

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 stjórnáslulaga 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 að seinkun á flugi nr. WW635 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Að mati SGS er óumdeilt meðal málsaðila að snúa þurfti flugi WW634 þann 27. júní 2017 af leið til landingar á öðrum flugvelli vegna lokunar á flugvelli á áfangastað. Í samræmi við 15. inngangsgrein reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) telst slík almenn lokun á flugvelli af hálfu flugstjórnaryfirvalda til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Framangreindar aðstæður urðu til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma og þurfti því að seinka flugi kvartanda. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í flugi nr. WW634 því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartenda nr. WW635, svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda nr. WW635 þann 27. júní 2017 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 kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

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

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 23. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson