

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 74/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW 811 þann 1. ágúst 2016.**

I. Erindi

Þann 23. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf. f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW811 frá London til Keflavíkur þann 1. ágúst 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 14:10 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 17:15, eða 3 klukkustunda og 5 mínútna seinkun.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. nóvember 2016. Í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 8. desember sl. kemur fram að kvartandi hafi verið farþegi í flugi WW811 frá London til Keflavíkur þann 1. ágúst 2016. Upphaflega áætlaður komutími hafi verið kl. 14:10 en raunverulegur komutími verið kl. 17:15. Því hafi verið um 3 klst. og 5 mín. seinkun að ræða. Flug WW810 frá Keflavík til London hafi seinkað um 3 klukkustundir og 13 mínútur og hafi það haft bein áhrif á flug WW811. Það hafi einungis tekið flugvallarstarfsmenn 1 klst. og 26 mín. að gera vélina tilbúna til brottfarar og hafi þeir því minnkað seinkunina um 8 mínútur.

WW mótmæli því ekki að seinkun sú sem kvartandi lenti í hafi verið umfram 3 klukkustundir sem leiði almennt til bótaskyldu flugrekenda. Hins vegar sé það mat WW að vélinni hafi verið ókleift að leggja af stað frá Keflavík vegna aðstæðna sem WW geti ekki borið ábyrgð á og hafi með engu móti getað komið í veg fyrir.

Það sem valdið hafi upphaflegri seinkun vélarinnar hafi verið ný ákvörðun Eurocontrol (The European Organisation for the Safety of Air Navigation) um nýjan afgreiðslutíma fyrir vél WW810. Ef vélinni hefði verið leyft að fara þegar hún var tilbúin til brottfarar hefði seinkunin aldrei náð þremur klukkustundum. Eurocontrol samræmi flugumferð um alla Evrópu og starf stofnunarinnar felst í því að tryggja öryggi allra flugfarþega um Evrópu. WW sé bundið við ákvarðanir Eurocontrol og óheimilt sé að fara gegn þeim. Almennt eigi að vera hægt að ganga út frá að ákvarðanir þeirra haldist óbreyttar enda séu flug skipulögð með hliðsjón af þeim. Að

mati WW teljist þessar aðstæður óviðráðanlegar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leysi WW undan bótaskyldu.

Auk þess beri að líta til 15. töluliðar inngangsorða reglugerðar EB nr. 261/2004 sem kveður á um að aðstæður skuli teljast óviðráðanlegar ef áhrif af ákvörðun í flugumferðarstjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi, veldur mikilli seinkun, seinkun yfir nótt eða því að einni eða fleiri ferðum þess loftfars er aflýst, jafnvel þótt viðkomandi flugrekandi hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra seinkun eða aflýsingu flugs. Í því tilviki sem hér sé til skoðunar hafi það verið áhrif flugumferðastjórnar tengd tilteknu loftfari sem leiddi til seinkunar flugsins og eigi því við í málinu.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 28. desember 2016. Athugasemdir kvartanda bárust Samgöngustofu þann 5. janúar sl. þar sem vísað er til þess að afleiðingar af hinum meintu óviðráðanlegu aðstæðum geti ekki leyst flugfélagið undan bótaábyrgð enda hafi þær verið liðnar hjá í þessu flugi.

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.

Kvartandi átti bókað far með flugi WW811 frá London til Keflavíkur þann 1. ágúst 2016. Fyrir liggur að rúmlega 3 klukkustunda seinkun varð á fluginu. Í umsögn WW er vísað til þess að seinkun flugsins megi rekja til þess að seinkun hafi orðið á fyrra flugi þeirrar vélar sem kvartandi átti bókað far með og að seinkunina megi rekja til ákvörðun Eurocontrol um nýtt „slot“ fyrir vélina sem valdið hafi seinkuninni.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 fyrir hin síðari flug. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Stofnunin vísar í þessu sambandi til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til bótaskyldu flugrekanda. Er því ekki þörf á að leggja sérstakt mat á hvort þær aðstæður sem ollu seinkun á fyrra flugi vélarinnar til London teljist vera óviðráðanlegar aðstæður og ekki tekin afstaða til þess í þessari ákvörðun.

Samkvæmt framansögðu ber WW að greiða kvartanda bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða kvartanda bætur 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 25. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur