

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 209/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW903 þann 23. október 2017.

I. Erindi

Þann 21. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW903 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 23. október 2017 en fluginu var aflýst vegna vélarbilunar sem rekja mátti til þess að fugl fór inn í hreyfil flugvélarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að áætluð brottför í Kaupmannahöfn hafi verið kl. 12:35 þann 23. október 2017. Við fyrirflugsskoðun komu í ljós alvarlegar skemmdir á öðrum hreyfli vélarinnar sem rekja mátti til áreksturs fugls við hreyfilinn. Vélin var óflugfær og var fluginu því aflýst. Í kjölfar aflýsingar var kvartanda gefin valkostur um endurgreiðslu flugfargjalds eða að fá skipulagt nýtt flug til að komast á ákvörðunarstað. Hluti farþega fékk far með öðru flugi eftir u. þ. b. 12 klukkustunda bið á meðan aðrir farþegar þurftu að bíða í rúmlega sólarhring. Kvartandi í máli þessu fékk flugfar kl. 12:35 næsta dag og seinkaði því komu kvartanda til Keflavíkur um sólarhring.

Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá krefst kvartandi einnig endurgreiðslu tekjutaps fyrir að hafa verið frá vinnu á þeim tíma sem að komu seinkaði.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi orðið fyrir kostnaði við að dvelja lengur í Kaupmannahöfn, þ. á m. kostnað vegna gistingar, fæðis og flutnings.

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar. Í svari WW kemur fram að í flugi til Kaupmannahafnar hafi flugvél sú sem átti síðar að framkvæma flug WW903 fengið fugl í vélahreyfil. Komu skemmdirnar fyrst í ljós við fyrirflugsskoðun fyrir flug WW903 til Keflavíkur. Skemmdirnar voru svo miklar að aflýsa þurfti fluginu. Telur WW að það atvik að fugl fari í hreyfil flugvélar flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sem leysi fyrirtækið undan bótaábyrgð vegna aflýsingar flugsins. Fuglar séu hluti af náttúrunni, lúta ekki stjórn neins og WW hefði engin úrræði til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Um framangreint vísar

WW til dóms Evrópudómstólsins nr. C-315/15 „Peskova v. Travel Services“. Þá telur WW að félagið hafi gert allt sem í sínu valdi stóð til að takmarka seinkunina. Því hafnar WW bótaskyldu. Þá tiltekur félagið að kvartandi hafi ekki gert grein fyrir kostnaði sínum og geti félagið ekki staðið að endurgreiðslu fyrr en slíkar upplýsingar berist.

Svar WW var sent kvartanda til umsagnar. Í svari kvartanda sem barst þann 28. desember 2017 eru kröfur ítrekaðar. Með tölvupósti dags. 18. maí 2018 óskaði SGS eftir upplýsingum um kostnað kvartanda við að dvelja degi lengur á brottfararstað. Í svari kvartanda sem barst síðar sama dag tiltekur kvartandi að hann geti ekki fært kvittanir fyrir þeim kostnaði og að hann óski eftir því að SGS meti slíkan kostnað.

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 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda. Miðað við framkomin gögn frá WW telst sannað að fugl hafi farið í hreyfil flugvélarinnar þann 23. október 2017 og að rekja megi aflýsingu flugs WW903 til þessa atviks. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna aflýsingar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. skýringarákvæðis reglugerðarinnar en þar segir m.a. að skyldur flugrekenda skv. reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir.

Að mati SGS teljast þau atvik þegar fugl fer í hreyfil flugvélar vera tilviljanakennd og óviðráðanleg af hálfu viðkomandi flugfélags. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slík atvik. Í nýlegum dómi Evrópudómstólsins í máli Peska og Peskova gegn Travel Service nr. C-315/15 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá er ekki heldur um að ræða tilvik sem á rætur að rekja til nauðsynlegra þátta í starfsemi flugvallar eða rekstri og notkun flugvéla sbr. sjónarmið í máli Evrópudómstólsins í máli Siewert gegn Condor nr. C-394/14 um lyftubifreiðar. Að mati SGS telst því „birdstrike“, þ.e. þegar fugl fer í hreyfil flugvélar, til óviðráðanlegra atvika í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfur til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Af gögnum málsins má ráða að í kjölfar aflýsingar voru farþegum boðnir valkostir skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að fá endurgreitt flugfargjald hins aflýsta flugs eða að komast á ákvörðunarstað með öðru flugi. Þá bera gögn málsins með sér að farþegum var komið til ákvörðunarstaðar síns í Keflavík með öðrum flugferðum sem áttu sem stað 12 og 24 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma hins aflýsta flugs. Atvik það sem olli aflýsingunni gerði flugvélina sem átti að framkvæma flug WW903 óflughæfa og því ekki óeðlilegt að verulegar raskanir urðu á flugferð kvartanda og annarra farþega í flugi WW903. Með hliðsjón af framangreindu má telja að WW hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með vísan til ofangreinds, og með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins nr. C-315/15 til leiðbeiningar, telur SGS að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr.

1048/2012 séu uppfyllt og því sé ekki til staðar bótaskylda af hálfu WW vegna aflýsingar á flugi WW903 23. október 2017. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðar í kjölfar aflýsingar, m. a. vegna matarkostnaðar, flutnings og gistingar. Í 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, er m.a. tilgreint að flugrekendur skuli bjóða farþegum máltíðir og gistaðstöðu í tilvikum aflýsinga ef farþegar kjósa að fá nýtt flug skipulagt með flugrekandanum. Í máli þessu gat kvartandi ekki lagt fram kvittanir fyrir framangreindum kostnaði sem kom til vegna seinkunar á brottför um sólarhring. Í slíkum tilvikum miðar SGS við 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og kostnaðarviðmið framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um dagpeninga sem birt eru á heimasíðu SGS. Kostnaðarviðmiðið vegna dagpeninga er samtals 270 Evrur fyrir hótलगistingu og dagpeninga fyrir sólarhringsdvöl í Danmörku. Kostnaður við flutning til og frá flugvelli er að mati SGS hæfilega metin 30 Evrur fyrir hvora leið eða samtals 60 Evrur.

Kvartandi hefur í máli þessu krafist skaðabóta fyrir tekjumissi við það að missa dag úr vinnu vegna seinkunar. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

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

WOW Air skal greiða kvartanda 270 Evrur fyrir metinn hótलगkostnað og dagpeninga skv. birtum kostnaðarviðmiðum sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air skal endurgreiða kvartanda kostnaðar vegna fara til og frá flugvelli sem metin er samtals 60 Evrur skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. maí 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur