

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 59/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW118 þann 17. desember 2017.

I. Erindi

Þann 4. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW118 frá Baltimore til Keflavíkur þann 17. desember 2017 og áfram áleiðis til Tel Aviv. Áætlaður brottfarartími frá Baltimore var 18:07 að staðartíma en þegar í flugvélina var komið var tilkynnt að flugmaður væri veikur og varaflugmaður hefði náð tilsettum flugtímum og fluginu því seinkað. Tilkynnt var að flugið færi daginn eftir kl 16:00 að staðartíma.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá eiga kvartendur einnig rétt á stöðluðum skaðabótum skv. framangreindri reglugerð ef að um óréttmæta neitun um far var að ræða.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. febrúar 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 7. mars 2018 kemur fram að flugstjórinn sem átti að framkvæma flug WW118 þann 17. desember 2017 veiktist skyndilega þegar farþegar voru komnir um borð og flugvélina nánast klár til að taka af stað. Veikindin hafi verið botnlangakast sem leiddu til þess að flytja þurfti flugmanninn upp á spítala. WW byggir á því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða þar sem ómögulegt sé að koma í veg fyrir skyndilegt og ófyrirsjáanlegt atvik eins og botnlangakast. Þá hafi kvartendur afbókað sig úr fluginu innan 7 klst. frá því seinkunin kom fram og WW hafi því verið ómögulegt að bregðast við í þágu kvartenda innan þess tíma. Telur WW að um óviðráðanlegt atvik væri að ræða og væri því ekki um bótaskyldu af hálfu félagsins að ræða sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Jafnframt vísar WW sérstaklega til þess að ákvæði 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 kveði á um að flytjandi verði ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af töfum í flutningi sem hann geti sannað að viðhafðar hafi verið þær aðgerðir sem sanngjarnt er að ætlast til að viðhafðar séu og ógerlegt hafi verið að viðhafa frekari aðgerðir.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 8. mars 2018. Svar kvartenda barst í tölvupósti dags. 20. mars 2018 þar sem getið var um þeim hefði verið tilkynnt að fluginu hefði verið flýtt svo tiltekinn flugmaður gæti flogið en hann hefði farið yfir flugtíma sína og því verið óheimilt að sinna fluginu. Þá tóku kvartendur fram sem svar við athugasemdum WW um afbókun flugsins að við afbókunina hafi ekki verið fyrirsjáanleg eingöngu 5 tíma seinkun heldur hafi þeim verið tilkynnt um að allavega 22 tíma seinkun yrði á fluginu. Jafnframt hafi

kvartendur ekki fengið upplýsingar um tengiflug sitt frá Keflavík til Tel Aviv frá WW. Að öðru leyti var svar kvartenda ítrekun á sjónarmiðum þeirra.

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 SGS, 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 SGS 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 er lítur að rétti til bóta skv. 7. 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.

Af hálfu WW er því haldið fram að veikindi flugmanns fyrir brottför teljist óviðráðanlegar aðstæður. Vísar WW til 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem undanskilur

flugrekendur frá bótaskyldu þegar aðstæður eru óviðráðanlegar. Að mati WW var ekkert sem flugfélagið gat gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik og gerði félagið allt sem í sínu valdi stóð til að leysa úr þeim aðstæðum sem upp voru komnar. Því telji félagið að bótaskylda sé ekki til staðar.

Við mat á því hvort að hægt sé að beita undanþáguákvæði 3. mgr. 5. gr. í reglugerð EB nr. 261/2004 vísar SGS til leiðbeinandi umfjöllunar í dómum og skipunum Evrópudómstólsins um ákvæðið í málunum C-549/07 Wallentin-Hermann g. Alitalia, C-394/14 Siewert g. Condor og C-315/15 Peskova og Peska g. Travel Services. Í þessum málum kemur skýrt fram að tvö skilyrði eru til staðar svo að flugrekendur geti beitt 3. mgr. 5. gr. til undanþágu frá bótaskyldu og þurfa bæði skilyrðin að vera uppfyllt. Skilyrðin eru:

- A) Að umrætt atvik sem veldur töf sé óviðráðanlegt af hálfu flugrekanda.
- B) Að umrætt atvik sem veldur seinkun eða aflýsingu sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda.

Í C-549/07 Wallentin-Hermann g. Alitalia má sjá að óviðráðanleg vélarbilun fellur ekki undir undanþágu í 3. mgr. 5. gr. þar sem vélarbilanir eru eðlilegur þáttur í flugrekstrarstarfsemi flugfélaga. Þá má sjá í C-394/14 Siewert g. Condor að árekstur stigabifreiðar á flugvelli við flugvél fellur ekki undir undanþágu 3. mgr. 5. gr. þar sem notkun slíkra tækja telst nauðsynlegur og eðlilegur þáttur í rekstrarumhverfi flugvalla þó svo að flugfélagið hefði ekkert getað gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Í C-315/15 Peskova og Peska g. Travel Services mátti hinsvegar sjá að árekstur fugls við hreyfil flugvélar teldist hvorki viðráðanlegt atvik né þáttur í eðlilegri flugrekstrarstarfsemi og því átti undanþágan í 3. mgr. 5. gr. við.

Varðandi síðara skilyrðið, þ.e. hvort að veikindi flugáhafnar meðlima sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda, telur SGS rétt að líta til þess flugrekandi megi ávallt gera ráð fyrir því að flugáhafnar meðlimir kunni að verða veikir þegar þeir sinna störfum sínum, hérlendis sem erlendis, þó svo að flugrekandi geti auðvitað ekki séð fyrir hvenær það gerist. Veikindi starfsmanna mega því rekja uppruna sinn og eðli til venjulegrar flugrekstrarstarfsemi flugrekanda. Að því sögðu og með hliðsjón af leiðbeinandi sjónarmiðum Evrópudómstólsins í málum nr. C-549/07, C-394/14 og C-315/15 telur SGS að veikindi flugmanna, þótt skyndileg séu, falli fremur í þá átt að teljast atvik sem falli innan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi og að síðara skilyrði fyrir beitingu 3. mgr. 5. gr. sé því ekki uppfyllt. Enn fremur verður að líta til þess að 3. mgr. 5. gr. er undantekningarákvæði sem bera að skýra þröngt sbr. fyrrgreinda umfjöllun.

Er það því mat SGS að veikindi flugmanna, þótt skyndileg séu, falli ekki undir óviðráðanlegt atvik í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS vísar einnig til eldri ákvarðana stofnunarinnar um sambærileg mál, nr. 23/2015, 184/2018 og 265/2018, þar sem fallist var á bótaskyldu flugrekanda sem rekja mátti til veikinda flugáhafnar meðlima. Ber WW því að greiða kvartanda bætur í samræmi við b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna mismunar á miðaverði fyrir flugfar í flugi WW nr. WW118 og flugi með öðrum flugrekanda til sama áfangastaðar daginn eftir seinkun flugs WW118. Í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að í tilviki aflýsinga á flugum skuli bjóða farþegum rétt skv. 8. gr. reglugerðarinnar. Slíkur réttur er ekki til staðar í tilviki seinkunnar þrátt fyrir dóm , í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 sem laut eingöngu að rétti skv. 7. gr. í tilviki seinkunna líkt og vikið var að hér að framan. Ber WW því ekki að endurgreiða kvartendum kostnað vegna mismunar miðaverðs á flugfari til Tel Aviv 18. desember 2017 og flugfargjaldi fyrir flug WW118 17. desember 2017.

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

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 28. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir
deildarstjóri lögfræðideildar

Aron Freyr Jóhannsson
lögfræðingur