

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 52/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar og seinkunar á flugi WW103 þann 5. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 17. janúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air þann 5. nóvember 2017 með flugi WW103 frá Keflavík til Newark. Áætlaður brottfarartími var kl. 13:15 en raunverulegur brottfarartími 22:49, áætlaður komutími var kl 14:25 raunverulegur komutími var kl. 23:55 eða um rúmlega sjö klukkustunda seinkun. Innritaður farangur kvartanda tafðist og fékk kvartandi farangur sinn tveimur dögum síðar.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt framlögðum greiðslukvittunum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti .

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. janúar 2018. Í svari WOW sem barst þann 2. mars 2018 kom fram eftirfarandi:

„Kvartandi átti bókað flug með WOW air 5. nóvember 2018 frá Keflavík til New Jersey.

WOW air neyddist til þess að aflýsa flugi WW103 frá Keflavík til New Jersey. Slæm veðurskilyrði á Keflavíkurlflugvelli leiddu til þess að nauðsynlegt var fyrir WOW air að aflýsa hvoru fluginu. Flug á vegum WOW air urðu fyrir töluverðum röskunum þennan dag vegna slæmra veðuraðstæðna, sbr. fskj. nr. 1. Félagið neyddist t.a.m. til þess að aflýsa fleiri flugum en þeim sem hafa nú verið nefnd.

WOW air bauð kvartanda valkosti í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

Sjónarmið WOW air

Það er mat WOW air að félagið sé ekki bótaskyldt vegna aflýsingar á flugi kvartanda sbr. mgr. 1106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. Starfsmönnum WOW air var ómögulegt að framkvæma að gerðir til þess að koma í veg fyrir tafir á flutningi í umrætt sinn vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Að auki telur WOW air að það sé ekki bótaskyldt þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Slæmar veðuraðstæður falla undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður og leysa flugrekendur undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Aðstæður af þessu tagi taka í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekanda og neyða þá til þess að fresta flugi þar til að veður leyfir. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi öryggistástanda. Þar sem náttúran lætur ekki að stjórn er ekkert sem flugrekendur geta gert til þess að koma í veg fyrir slíkar aðstæður.

Í 14. tölul. inngangsorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um það að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs séu óviðráðanlegar aðstæður. Veðrið olli því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið lömuð þar sem að ekki var hægt að starfrækja nauðsynlegt tæki. Þetta var vegna þess að veðrið var yfir ákveðnum viðmiðum sem framleiðendur tækjanna hafa sett fyrir notkun þeirra.

Í ljósi ofangreinds hafnar WOW air því að félagið sé bótaskyldt vegna þessarar seinkunar.“

Þann 11. júní 2018 óskaði Samgöngustofa eftir frekari upplýsingum frá WOW vegna seinkunar á farangri.

Í tölvupósti sem barst Samgöngustofu þann 26. júní 2018 tiltók WOW air að ekki hafi verið hægt að flytja farangur um borð vélarinnar vegna veðurs og því að óveðrið hafi komið í veg fyrir að hægt var að flytja farangur þeirra til Newark. Þannig beri WOW ekki ábyrgð á tjóni vegna seinkunar á afhendingu farangurs samkvæmt loftferðarlögum enda hafi verið ómögulegt að grípa til ráðstafana til að koma í veg fyrir umrædda farangurstöf.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW þann 6. mars 2018. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

Samgöngustofa sendi kvartanda þann 29. apríl 2019 beiðni um frekari útlistanir á þeim kvittunum sem kvartandi hafði send stofnuninni vegna málsins. Í svari kvartanda sem bars samdægurs sendi kvartandi aftur inn sömu kvittanir og hann hafði þegar sent Samgöngustofu og tiltók að þær væru vegna fatnaðar og undirfatnaðar og benti kvartandi á að á kvittunum sjálfum væri að finna frekari skýringar.

Samgöngustofa sendi kvartanda tölvupóst þann 30. apríl 2019 og áréttaði að stofnunin þyrfti að fá frekari rökstuðning fyrir umræddum kvittunum þar sem þær útskýringar sem væru á kvittunum væru mjög takmarkaðar. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda við fyrirspurn Samgöngustofu.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartanda var framkvæmt af íslensku loftfari og samkvæmt 1. mgr. 1. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 gilda loftferðalögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd, nema samningur við önnur ríki eða lög þess ríkis er loftfarið fer um leiði til annars. Er það því ljóst að loftferðalögin eiga við í þessu máli.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við

ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 í máli þessu er tvíþætt, annars vegar hvort að kvartendur eiga rétt á stöðluðum skaðabótum vegna seinkunar á fluginu og hins vegar hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu vegna tafar á afhendingu farangurs.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið hvort að seinkun á flugi WW103 þann 5. nóvember 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati Samgöngustofu hefur WOW í máli þessu sýnt fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík þann 5. nóvember 2017 og var m.a. nokkrum fjölda fluga aflýst eða seinkað vegna veðurs þennan dag. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem áttu sér stað í langan tíma og því ekki óeðlilegt að nokkur röskun hafi orðið á flugáætlun kvartenda. Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á umræddu flugi til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Varðandi síðarnefnda álitaefnið um hvort kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna tafar á afhendingu farangurs þeirra ber að líta til 106. gr. loftferðarlaga nr. 60/1998 þar sem fjallað er um

ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri en þar kemur fram að flytjandi beri ábyrgð á tjóni sem verður að völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Samkvæmt 2. mgr. sömu greinar verður flytjandi þó ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af framangreindum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæmt slíkar aðgerðir. Ábyrgð flytjanda vegna þess að farangur tefst takmarkast við 1.150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Er það mat Samgöngustofu að orsök seinkunar á afhendingu farangurs kvartanda falli undir 2. mgr. 106. gr. loftferðarlaga, þá kemur fram í 18. innganglið reglugerðar EB nr. 261/2004 að heimilt er að takmarka eða fella niður þjónustu við farþega sem hafa hafa lent í seinkun ef þjónustan sjálf gæti valdið enn frekari seinkun. Lesa má úr gögnum málsins að ákvörðun WOW um að leggja af stað frá Keflavík án þess að farangur farþega hafi verið með í för hafi verið tekin til að takmarka frekari seinkun í viðkomandi flugi og því verði flytjandi ekki talinn bera ábyrgð á tjóni kvartanda.

Jafnframt ítrekar Samgöngustofa að í þeim tilvikum er farþegar óska eftir bótum vegna farangurstafa er meginreglan sú að farþegar þurfa að sýna fram á tjón sitt. Af þeim gögnum sem kvartandi hefur lagt fram er ekki ljóst í hverju kostnaður kvartanda var nákvæmlega fólgin. Kvartandi varð ekki við beiðni Samgöngustofu um nánari skýringar og hefur stofnunin því ekki forsendur til að meta kostnaðinn sem grundvöll bótaþrófu á hendur WOW.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er kröfu kvartanda um bætur vegna tafa á farangri hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar og staðlaðar skaðabætur úr hendi WOW air samkvæmt 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, 22. júní 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson