

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 195/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugum WW162 og WW446 þann 28. mars 2017.

I. Erindi

Þann 9. október 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW162 frá San Francisco til Keflavíkur þann 28. mars 2017 og með beinu tengiflugi WW nr. WW446 frá Keflavík til Amsterdam. Áætlaður komutími flugs WW446 til Amsterdam var kl. 18:30 þann 29. mars 2017 en raunveruleg koma var kl. 22:59 síðar sama dag, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 29 mínútur.

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

Kvartandi fer fram á greiðslu skaðabóta skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. október 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 2. nóvember 2017 kemur fram að þann 29. mars 2017 varð öryggisbrestur á Keflavíkurflugvelli sem varð til þess að rýma þurfti flugstöðina. Allir farþegar sem voru staddir þar þurftu því að ganga í gegnum allt öryggisferlið aftur. Brottför flugs WW446 seinkaði um tvær klukkustundir og 29 mínútur af þessum völdum. Að mati WW fellur seinkun vegna framangreinds atviks undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Séu þessar tvær klukkustundir og 29 mínútur dregnar frá heildarseinkun upp á fjórar klukkustundir og 29 mínútur standi eftir seinkun upp á tvær klukkustundir sem uppfyllir ekki skilyrði bótaskyldu skv. reglugerðinni. Um framangreinda reiknireglu vísar WW til dóms Evrópudómstólsins nr. C-315/15.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 3. nóvember 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 10. nóvember 2017 tiltekur kvartandi að fyrra fluginu, nr. WW162, hafi seinkað vegna viðgerðar á hjólabúnaði flugvélarinnar og að sú seinkun hafi numið nálægt þremur klukkustundum. Þá tiltekur kvartandi að töf hafi sannanlega orðið vegna öryggisástæðna á Keflavíkurflugvelli en að sú töf hafi dregist vegna ófullnægjandi viðbragða WW við þeim aðstæðum.

Með tölvupósti, dags. 27. mars 2018, óskaði SGS eftir upplýsingum frá WW sem tilgreindu nánar tegund og tímalengd tafa á ferðalagi kvartanda. Svör við framangreindu bárust frá WW síðar sama dag.

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.

Kvartandi átti bókað bókað far með flugi WW frá San Francisco til Amsterdam með millilendingu í Keflavík. Gögn málsins bera með sér að bæði flugin voru keypt á sama bókunarnúmeri og að um beint tengiflug hafi verið að ræða. Þar sem bókun kvartanda var ætluð að koma honum til Amsterdam lítur SGS svo á að Amsterdam hafi verið lokaákvörðunarstaður samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Vísa má í dóm Evrópudómstólsins C-11/11, 26. febrúar 2013 (Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts) þar sem fram kemur að flugrekandi sé bótaskyldur vegna seinkunar á lokaákvörðunarstað.

Samkvæmt framansögðu er álitamál þessa máls hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartanda sem leiddi til fjögurra klukkustunda og 29 mínútna seinkun á lokaákvörðunarstað. 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 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.

Í framlögðum gögnum WW má sjá að tveggja klukkustunda og 11 mínútna seinkun megi rekja til seinkunar á komu fyrra flugs. WW hefur viðurkennt að þá seinkun megi ekki rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Þá má einnig sjá af gögnunum að tvær klukkustundir og 29 mínútur í seinkun megi rekja til öryggisathafna á Keflavíkflugvelli. Í 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er tiltekið að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar geti m.a. skapast af völdum öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggis. Að mati SGS verður að telja slíkar almennar öryggisathafnir í starfsemi flugvalla sem valda víðtækri truflun á starfsemi þeirra sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr.

Seinkun á flugferð kvartanda má því bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á lokaákvörðunarstað í flugferð kvartanda frá San Francisco til Amsterdam var fjórar klukkustundir og 29 mínútur. Heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja má til öryggisathafna á Keflavíkflugvelli, 2 klukkustundir og 29 mínútur, er undir þremur klukkustundum og því eru skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

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

Ákvörðunarorð

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

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

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

Reykjavík, 28. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur