

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 205/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW251 þann 26. mars 2018.

I. Erindi

Þann 28. júlí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEF (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW251 frá Keflavík til Montreal þann 26. mars 2018. Áætluð brottför var kl. 17:20 en raunveruleg brottför var kl. 18:38 sama dag. Áætlaður komutími var kl. 22:50 en raunverulegur komutími var á miðnætti.

Við komu flugvélarinnar til Montreal þá var farþegum ekki hleypt frá borði vegna þess að skordýr höfðu uppgötvast um borð á leiðinni o.þ.a.l. þá tóku kanadísk yfirvöld vélina í sína vörslu við komu hennar og fyrstu farþegum var ekki hleypt frá borði fyrr en kl. 02:10. Seinkun á komu farþega varð því rúmlega 3. klst.

Kvartendur fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Einnig fara þeir fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna þess að þeir fengu ekki farangur sinn afhentan við komuna og þurftu að dvelja á hóteli á meðan beðið var eftir afhendingu farangursins.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. ágúst 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 21. september 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkunin hafi verið vegna þess að á leið vélarinnar til Montreal hafi áhöfn hennar orðið vör við maura umborð og það atvik hafi verið tilkynnt kanadískum yfirvöldum sem hafi yfirtekið vélina við komu hennar til Montreal. Einnig tiltekur félagið að ómögulegt hafi verið að koma í veg fyrir að maurarnir kæmst umborð í vélina.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 25. september 2018. Efnislegar kvartanir bárust ekki frá kvartendum. Hinsvegar höfðu kvartendur í upphaflegu erindi sínu bent á að það hlyti að vera á ábyrgð félagsins að halda flugvélinni hreinni og skordýralausri.

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.

Um ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri er fjallað í 106. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að flytjandi ber ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Í 2. mgr. sömu greinar kemur þó fram að flytjandi verður 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 framkvæma slíkar aðgerðir.

Fyrir liggur að kvartendur átti bókað far með flugi WOW air frá Keflavík to Montreal þann 26. mars 2018.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun sú sem varð á því að farþegar fengu að yfirgefa vélina í Montreal falli undir óviðráðanlegar aðstæður eða ekki. WW bendir á að yfirvöld hafi yfirtekið

vélina o.þ.a.l. sé málið úr þeirra höndum á meðan kvartendur benda á að WW hafi átt að koma í veg fyrir atvikið með því að tryggja að maurarnir kæmst ekki um borð.

Ef skilyrði um óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eru uppfyllt þá fellur bótaréttur niður. Það er mat Samgöngustofu að í þessu tilfalli þá falli atvik það þegar kanadísk yfirvöld yfirtóku flugvél kvartenda við komu til Montreal undir 15. inngangslíð EB reglugerðar 261/2004 þar sem fjallað er um áhrif af ákvörðunum yfirvalda á viðkomandi flugvél. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi WW251 þann 26. mars 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Að sama skapi verður að telja að orsök fyrir seinkun á afhending farangur falli undir 2. mgr. 106. gr. loftferðalaga þegar kemur að kröfu farþega um endurgreiðslu kostnaðar vegna seinkunar á afhendingu farangurs og afleiðingum af þeirri seinkun s.s. hótulgistingu og kaupum á nauðsynjum og er því þeirri kröfu því hafnað.

Ákvörðunarorð

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

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði vegna seinkunar á afhendingu farangurs 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. apríl 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson