

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 54/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW118 þann 2. ágúst 2017.

I. Erindi

Þann 27. mars 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá Skycop, f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WW118 frá Baltimore til Keflavíkur og tengiflug frá Keflavík til Frankfurt.

Upphaflega áætlaður brottfaratími flugs WW118 var kl. 23:00 2. ágúst 2017 en raunverulegur brottfaratími var kl. 02:50 þann 3. ágúst 2017. Brottför flugs WW118 seinkaði því um fjórar klukkustundir og kvartandi missti því af tengiflugi sínu til Frankfurt í Keflavík. Kvartanda var útveguð gisting og fæði í Baltimore ásamt því að WOW kom kvartanda á lokaákvörðunarstað næsta dag.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 send WOW kvörtunina til umsagnar þann 27. janúar 2018. Í svari WOW sem barst þann 6. mars 2018 kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug WW18 hafði tafist á leið sinni til Baltimore. Vegna slæmra veðuraðstæðna á flugvelli í Baltimore þurfti vélin að lenda á flugvelli Washington Dulles. WOW air telur að félagið sé undanþegið bótaskyldu þar sem að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar EB nr. 261/2004.

Umsögn WOW var send kvartanda til athugasemda þann 6. mars 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust.

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 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 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 dómafurdæmi 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 þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. 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 sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm á flugvelli í Baltimore þann 3. ágúst 2017 sem urðu valdur að seinkun á komu fyrra flugs sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda WW118, svo að seinka þurfti því flugi. Telur Samgöngustofa að rekja megi seinkun á flugi kvartanda WW118 þann 2. ágúst 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að viðhafa allar nauðsynlegar ráðstafanir sem honum hafi verið færar til þess að koma í veg fyrir að aðstæðurnar leiddu til seinkunar, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í máli þessu verður ekki séð að WOW hefði getað komið í veg fyrir seinkun á flugi WW118 með hliðsjón af óviðráðanlegum aðstæðum á flugvelli í Baltimore þann 2. ágúst 2017.

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. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu og komið kvartanda á lokaákvörðunarstað næsta dag.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafa skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Norwegian skv. 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 3. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson