

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 213/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW616 þann 11. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 18. júlí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW WW616 frá Keflavík til Alicante þann 11. febrúar 2018. Áætlaður komutími til Alicante var kl. 13:45 en raunverulegur komutími var kl. 21:02 næsta dag, eða 31 klukkustunda og 17 mínútna seinkun.

Kvartendur fóru 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 sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. júlí 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 27. september 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að seinkun á flugi WW616 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli og hafi verið með öllu ómögulegt að taka á loft á upphaflegum áætluðum brottfaratíma. Öll flug WOW air þennan dag var annað hvort aflýst eða seinkað sökum veðurs. Var því flugi WW616 seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 3. október 2018. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu þann 22. október 2018 kom fram eftirfarandi:

„Varðandi þetta flug og seinkun á því fékk ég SMS frá WOW þann 10. febr. að seinkun yrði á fluginu vegna veðurs. Svo kom að fluginu og við hjónin vorum í biðröð við landganginn þá var þar flugfreyja frá WOW sem kynnti okkur að fyrra bragði og við fengjum 100 evrur hvort okkar vegna seinkunnar á fluginu. Þá var einhver þarna í biðröðinni sem talaði um að þessi flugvél sem við áttum að fara með væri að koma frá Skotlandi þá um morguninn. Þess skal einnig getið að við vorum búinn að borga sætisstað í vélinni, en fengum ekki þau sæti. Það voru fleiri sem töluðu um að hafa ekki fengið rétt sæti. Það virtist sem að farþegum hafi verið safnað saman úr öðrum flugum þarna í eina vél.“

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 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 þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi WW616 þann 11. febrúar 2018 frá Keflavík til Alicante. WOW hefur lagt fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina slæma veðurspá á Keflavíkurflugvelli og veðurskýrslur sem sýna fram á að veðuraðstæður hafi verið í raun slæmar.

Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar þann 11. febrúar 2018. Verður því að rekja ákvörðun WOW um að seinka flugi WW616 þann 11. febrúar 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem óviðráðanlegar aðstæður voru valdur seinkunar á fluginu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, ekki uppfyllt. Er því bótakröfu kvartanda hafnað.

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. Samgöngustofa metur það svo að WOW hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson