

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs WOW Air, WW121 þann 23. febrúar 2014

I. Erindi

Þann 3. apríl sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B (hér eftir nefnd kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WOW) nr. WW121 þann 23. febrúar 2014 frá Keflavík til Berlínar. Áætlaður brottfarartími var kl. 06:35 en talsverð seinkun varð á brottför og var raunveruleg brottför kl. 18:50. Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna leigubíls á áfangastað ásamt greiðslu fyrir mat sem skemmdist vegna þess að ekki var hægt að geyma hann kældan, samtals 88 evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. apríl sl. og ítrekaði beiðni um umsögn þann 6. maí sl. Þann sama dag, 6. maí barst umsögn WOW vegna kvörtunarinnar. Í umsögninni segir m.a. að í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 komi fram undantekning frá skyldu flugrekanda til greiðslu skaðabóta vegna aflýsinga [og seinkana] á flugi. Sé það í fyrsta lagi vegna óviðráðanlegra aðstæðna og í öðru lagi ef hægt sé að sanna að aðili hafi ekki getað afstýrt þeim óviðráðanlegu aðstæðum sem leiða til aflýsingar. Þá er í umsögninni bent á eftirfarandi skýringu á vefsíðu Samgöngustofu:

Ábyrgð flytjanda getur fallið niður að hluta eða öllu leyti skapast óviðráðanlegar aðstæður sem ekki er mögulegt að afstýra, jafnvel þótt gerðar hafi verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. T.d. geta slíkar aðstæður skapast af völdum ótryggs stjórn málasambands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, verkfalla sem geta haft áhrif á starfsemi flugrekanda, ákvarðana sem teknar eru af flugumferðarstjórn tengd tilteknu loftfari eða loftförum sem er þess valdandi að flugi er aflýst.

Um aðstæður þær er öllu seinkuninni segir í umsögninni að áætluð brottför flugs WW121 hafi verið kl. 06:30 en þegar út á braut var komið hafi uppgötvast bilun í vökvakerfi vélarinnar. Vélinni hafi í kjölfarið verið snúið við og keyrð að flugstöðvarbyggingunni. Farþegar hafi verið sendir inn í flugstöðvarbyggingu á meðan litið hafi verið á hvers eðlis bilunin var. Bilunin hafi reynst það alvarleg að kyrrsetja hafi þurft vélina í sólarhring og leigja vél frá Evrópu sem sá um að ferja farþega frá Keflavík til Berlínar. Eðlilega hafi tekið ákveðinn tíma að fara í aðgerðir sem þessar og hafi farþegum verið komið fyrir á hóteli og þeim

boðnar veitingar. Greiðlega hafi tekist að vinna úr þessari flækju og hafi farþegar verið komnir inn í nýja vél sem flutti þá á áfangastað um það bil 12 klukkustundum eftir að bilunin greindist. Vélin hafi verið lögð af stað í áætluðan flug þegar bilunin kom í ljós og því um ófyrirséðan og óvæntan atburð að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og því sé ekki skaðabótaskylda fyrir hendi.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda með tölvupósti þann 10. maí. Engar athugasemdir bárust.

Eftir öflun umsagna og athugasemda frá málsaðilum taldi Samgöngustofa þörf á frekari öflun gagna til að varpa nægilegu ljósi á atvik málsins. Fór Samgöngustofa því fram á að fá afrit af gögnum sem tengdust umræddri seinkun. Umbeðin gögn bárust þann 15. október 2014 og meðal þeirra var viðhaldsdagbók (*e. Aircraft Journey and Technical Log*) umræddrar vélar. Í viðhaldsdagbókinni kemur fram að flugmaður vélarinnar hafi tekið við vélinni kl. 06:10. Þar ritar flugmaðurinn einnig undir yfirlýsingu þess efnis að hann hafi yfirfarið viðhaldsdagbók og að öryggiseftirliti sé lokið. Vélin lagði úr hlaði kl. 06:30 en kom aftur að hlaði kl. 06:50 sökum þess að heyrst hafi skrítið hljóð í rafdrifinni glussadælu (*e. electronic hydraulic pump*) vélarinnar. Í ljós kom bilun í glussadælu og í kjölfarið fór vélin í viðgerð sem var lokið daginn eftir, þann 24. febrúar kl. 05:00.

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 stjórnsýslulaga 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að bilun sú sem upp kom í flugvélinni fyrir flug WW121 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

Samgöngustofa telur hér rétt að áréttu að sönnunarbyrði um að ekki hefði verið hægt að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum hvílir alfarið á flugrekandanum sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af sökum óviðráðanlegra aðstæðna.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í nokkrum dómum sínum. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að tæknilegt vandamál eitt og sér teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Dómstóllinn vísaði í 14. inngangslíð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans“. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangslíðar, að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Að leysa tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi verði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþegin frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika sem ekki séu hluti af venjulegri

starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar- eða hryðjuverks.

Af framangreindu dómafordæmi hefur Samgöngustofa gagnályktað í ákvörðunum sínum að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem vandséð er þá til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til til þess að afstýra aflýsingu eða töf.

Af þeim gögnum sem WOW hefur lagt fram í þessu máli er ljóst að þegar flugmaður vélarinnar tók við flugvélinni kl 06:10 hafði vélin farið í reglubundið eftirlit og verið útskrifuð þaðan án athugasemda. Í viðhaldsdagbók vélarinnar er undirritun flugmanns vélarinnar þess efnis að hann hafi farið yfir viðhaldsdagbókina. Einnig liggur fyrir að vélin ók úr hlaði kl. 06:30 en kom aftur þangað kl. 06:50 þar sem rafdrifin glussadæla vélarinnar gaf frá sér skrýtið hljóð og í ljós kom að um bilun var að ræða. Samgöngustofa lítur því svo á að hér hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Bilunin kom upp eftir að flugvélin hafði verið yfirfarin í reglubundnu eftirliti, flugmaðurinn farið yfir viðhaldsdagbók og tekinn við stjórn vélarinnar.

Er kröfu kvartenda um bætur samkvæmt framansögðu hafnað.

Í kvörtuninni gera kvartendur kröfu um bætur vegna skemmdra matvæla. Af erindi kvartenda verður ráðið að matvælin hafi skemmst á meðan á seinkuninni stóð þar sem ekki hafi verið hægt að koma þeim í kæli.

Ekki kemur fram í málinu hvort matvælin voru í vörslum flytjanda þann tíma sem seinkunin stóð, eða hvort þau voru óinnrituð. Þá kemur ekki fram hvers konar matvæli var um að ræða og hvers eðlis tjónið var í raun.

Að því er varðar innritaðan farangur gildir sú meginregla, sbr. 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 að flytjandi er ábyrgur fyrir tjóni sem verður ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst á meðan farangur er í vörslum flytjanda. Hins vegar verður að hafa í huga að flytjandi er ekki ábyrgur að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs, sbr. 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Þá ber að líta til þess fyrirvara sem gerður á heimasíðu WOW, sbr. <http://wowair.is/upplýsingar/seinkun-eda-skemmdir-a-farangri>, vegna flutnings matvæla.

Af gögnum málsins telur Samgöngustofa ekki að WOW beri ábyrgð vegna hinna skemmdu matvæla, hafi þau verið innrituð og í vörslu flytjanda á meðan á seinkuninni stóð.

Að því er varðar óinnritaðan farangur kemur fram í 2. mgr. 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 að flytjandi sé ábyrgur fyrir tjóni á óinnrituðum farangri, þar með töldum persónulegum eignum, ef tjón má rekja til sakar hans, starfsmanna hans eða umboðsmanna.

Í gögnum málsins kemur ekkert fram um að umrætt tjón kvartenda vegna skemmda á mat sé að rekja til sakar af hálfu WOW.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar sem féll til eftir að kvartendur voru komnir á áfangastað, nánar til tekið vegna leigubílakostnaðar. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á kostnaði sem á farþega kann að falla, eftir að hafa komið á lokaákvörðunarstað. Samgöngustofa sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli og verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Er kröfu kvartenda um endurgreiðslu frekari kostnaðar samkvæmt framansögðu hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW air, skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu frekari kostnaðar úr hendi WOW air, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 26. nóvember 2014

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir