

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 175/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW126 þann 8. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 28. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi. WOW nr. WW126 frá Boston til Keflavíkur þann 8. janúar 2018. Áætluð brottför var kl. 18:20 en raunveruleg brottför var kl. 23:15 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 04:50 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 10:04 staðartíma, eða seinkun um fimm klukkustundir og 14 mínútur.

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 einnig fer hann fram á endurgreiðslu á kostnaði vegna kaupa á gistingu á meðan á seinkuninni stóð upp á 347,38\$.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 1. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst 30. ágúst 2018 kemur fram að brottför flugs WW126 seinkaði vegna óveðurs sem var til staðar á Keflavíkurflugvelli. WOW lagði fram fylgiskjal með veðurupplýsingum frá Keflavíkurflugvelli þann 8. janúar 2018. Af gefnum veðurupplýsingum að ráða taldi WOW að ófært væri á Keflavíkurflugvelli og því eðlilegt að tafir urðu á brottför flugs WW126 enda hefði annað stefnt öryggi áhafnar og farþega í hættu. WOW var ómögulegt að grípa til aðgerða til þess að starfrækja flug WW126 á upphaflega áætluðum brottfarartíma. Flugíð var hins vegar starfrækt um leið og veður leyfði. WOW hafnar kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði þar sem seinkunin hafi verið undir fimm klukkustundum.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 31. ágúst. Í svari kvartanda sem barst 6. september 2018 tiltók kvartandi að hann hafi ekki forsendur til að meta svarið frá flugrekanda sökum þess að hann skortir upplýsingar til að meta hvort skilyrði 1. mgr. 106. gr. laga nr. 60/1998 um ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi, sé uppfyllt. Í bréfi kvartanda kemur einnig fram að hann hafi skoðað flugáætlanir þessa dags, meðal annars frá Boston, og hann minnir að vélar hafi verið að lenda í Keflavík á réttum tíma þennan 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 stjórnisýslulaga 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 að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangsglið reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda til Keflavíkur. Að mati Samgöngustofu hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum landingartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda 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. Skv. 9. gr. mgr. 1. b. reglugerðar EB nr. 261/2004 á að bjóða hótulgistingu ef farþegi þarf að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari eða ef farþegi þarf að bíða lengur en hann gerir ráð fyrir. Það er mat Samgöngustofu að seinkunin hafi ekki kallað á að bjóða farþegum upp á gistingu á meðan beðið var og er því kröfu um endurgreiðslu á kostnaði kvartanda hafnað.

Ákvörðunarorð

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

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði úr hendi WOW air skv. 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir