

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 65/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW173 þann 20. desember 2016.

I. Erindi

Þann 30. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW173 frá Keflavík til Los Angeles þann 20. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 16:00 20. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 19:25 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 01:30 21. desember 2016 en raunverulegur komutími var kl. 04:32 síðar sama dag, eða seinkun um 3 klukkustundir og 2 mínútur.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að WW hafi þegar hafnað kröfu sökum þess að seinkun mætti rekja til slæmra veðuraðstæðna. Kvartendur hafna því að veðuraðstæður hafi verið slæmar og nefna að kl. 15:00 hafi verið vægur vindur og lítil snjócoma. Slíkar aðstæður geti ekki flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður né óvenjulegar aðstæður miðað við árstíð og staðsetningu. Þá telja kvartendur að WW hafi ekki lagt fram gögn sem sýni fram á að veðuraðstæður hafi verið slæmar.

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. maí 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 12. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun megi rekja til slæmra veðuraðstæðna sem teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Um 1 klukkustund og 50 mínútur í seinkun mátti rekja til þess að slæm veðurskilyrði höfðu áhrif á flugvallarstarfsmenn. Þá mátti rekja frekari seinkun upp á 46 mínútur til afsingar.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 13. júní 2017 en frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

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 stjórnslulaga 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.

Af hálfu WW er því haldið fram að hluta seinkunar, eða 1 klukkustund og 50 mínútur, megi rekja til seinkunar vegna slæms veðurs. Engin gögn voru færð fram af hálfu WW til að styðja þá fullyrðingu, t.d. staðfesting af hálfu flugvallaryfirvalda um að starfsemi á flugvellinum hafi legið niðri vegna veðurs á umræddu tímabili. Líkt og fyrr sagði hvílir rík skylda á flugrekendum að sýna sannanlega fram á að aðstæður hafi verið óviðráðanlegar. Þá verður að líta til þess að í kvörtun kemur fram skýr afstaða kvartenda um að veður hafi ekki verið slæmt við áætlaðan brottfarartíma og hefði það átt að gefa WW sérstaklega tilefni til að afla ítarlegra upplýsinga um veðurfar og aðstæður á umræddum tíma. Að mati SGS hefur WW því ekki sýnt nægjanlega fram á að rekja megi 1 klukkustundar og 50 mínútna seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs.

Við mat á því hvort að 46 mínútna seinkun vegna afísingar teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. telur SGS að líta verði til þess að afísing er venjulegur þáttur í flugvallarstarfsemi og rekstri flugvéla. Að mati SGS telst töf vegna afísingar ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. nema um sé að ræða óvenjulegar aðstæður, t.d. ef að afísingarvökvi á flugvelli klárast svo að ekki sé hægt að framkvæma afíingu. Með hliðsjón af ofangreindu og því að túlka skuli 3. mgr. 5. gr. þröngt sem undantekningarreglu telur SGS að 46 mínútna seinkun vegna tafar við afíingu teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður í skilningi ákvæðisins.

Með hliðsjón af ofangreindu er lagt til grundvallar að 3 klukkustunda og 2 mínútna seinkun hafi verið á flugi WW173 20. desember 2016. Er því um bótaskylda seinkun að ræða sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012. Sé seinkun í flugum sem falla undir c-lið 1. mgr. 7. gr. á milli 3. og 4. klukkustunda að tímalengd eiga kvartendur rétt á hálfum bótum skv. c-lið, eða 300 evrur fyrir hvern kvartanda.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 5. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur