

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 26/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW815 þann 30. desember 2016.

I. Erindi

Þann 15. febrúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Kristófer ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW AIR (WW) nr. WW815 frá London til Keflavíkur þann 30. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 20:10 en raunveruleg brottför var kl. 02:32 þann 31. desember 2016, eða seinkun á brottför um 6 klukkustundir og 43 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Í svari WW sem barst SGS þann 9. mars 2017 kemur fram að brottför fyrra flugs sömu flugvélar sem átti að framkvæma flug kvartenda hafi tafist og varð sú töf valdur að víxlverkandi seinkun á síðara flugi, þ.e. flugi kvartenda. Upphaflega hafi brottför flugs WW814 frá Keflavík til London átt að vera kl. 15:25 en raunverulegur brottfarartími var kl. 22:28. Upphaflegur komutími til London átti að vera kl. 18:45 en raunkomutími var kl. 01:28 þann 31. desember 2016. Flug kvartenda, WW815, hóf flugferð til Keflavíkur einni klukkustund og fjórum mínútum síðar. Að sögn WW mátti rekja töf á brottför WW814 til veðuraðstæðna í London og breytinga á „slot“ úthlutun frá flugumferðarstjórn í Evrópu, Eurocontrol, varðandi heimilaðan komutíma. Félagið færði einnig fram veðurupplýsingar frá London Gatwick flugvelli.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 10. mars 2017 tiltóku kvartendur m.a. að þó svo að keðjuverkandi seinkanir kæmu upp hvíldi engu að síður ábyrgð á flugrekendum til að skipuleggja flugáætlanir á forsvaranlegan hátt.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW815 þann 30. desember 2016 og að rúmlega sex klukkustunda seinkun varð á komu til Keflavíkur. Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á fluginu megri 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. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í London 30. desember 2016 og að þær falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 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 WW hefði getað komið í veg fyrir seinkun flugs WW815 með hliðsjón af óviðráðanlegum aðstæðum í London umræddan dag.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WOW Air 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, 5. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur