

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW852 þann 9. júní 2016.

I. Erindi

Þann 9. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf. f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW852 frá Keflavík til Dublin þann 9. júní 2016. Áætlaður komutími til Dublin var kl. 08:50 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 12:10 eða 3 klst. og 20 mín. seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 11. nóvember 2016. Í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 29. nóvember sl. kemur fram að WW telji félagið ekki bótaskyldt þó svo seinkun hafi farið fram úr þremur klukkustundum þar sem óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að slæmar verðuraðstæður svo sem slæmt skyggni falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður og leysi flugrekanda undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Að aðstæður af slíku tagi taki í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekanda og neyði þá til að fresta flugi þar til veður leyfir. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar verðuraðstæður sé ekki forsvaranleg í ljósi öryggisástæða. Þar sem náttúran láti ekki af stjórn sé ekkert sem flugrekendur geti gert til að koma í veg fyrir slíkar aðstæður. Í ljósi þessa hafni WW því að félagið sé bótaskyldt vegna seinkunarinnar. Meðfylgjandi umsögn WW séu gögn með veðurupplýsingum frá flugumsjón félagsins.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 29. nóvember sl. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 12. desember sl. kemur fram að farþegum hafi verið gefin sú ástæða fyrir seinkuninni að um verkfall hafi verið að ræða og WW síðan verið búið að missa „slottið“ sitt.

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 stjórnáslaganna 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 snýr að því hvort flug kvartanda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 5. gr. kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Í 14. lið aðfararorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um hvaða aðstæður teljast óviðráðanlegar. Þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs,

öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

WW hefur í máli þessu borið við óviðráðanlegum aðstæðum vegna slæms skyggis á flugvöllinum í Dublin. Að ekki hafi verið forsvaranlegt að teknu tilliti til öryggis farþega að taka á loft í Keflavík meðan veðuraðstæður væru með þessum hætti. WW hefur í málinu lagt fram gögn sem sýna að skyggni á flugvöllinum í Dublin var mjög lítið á áætluðum landingartíma vélarinnar þar. Samgöngustofa endurskoðar ekki það mat flugmanna að veðuraðstæður á ákvörðunarstað hafi verið með þeim hætti að ekki hafi verið öruggt að fara af stað samkvæmt áætlun. Í ljósi þess fellst stofnunin á að aðstæður á flugvöllinum í Dublin hafi verið með þeim hætti að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Er kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WW samkvæmt framansögðu hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi fengið aðstoð í formi hressingar en ekki verið upplýstur um réttindi sín eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að WW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda 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.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 21. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur