

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW760 þann 31. ágúst 2016.

I. Erindi

Þann 15. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá þýsku flugmálastjórninni f.h. AB, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW air (WW) WW760 frá Keflavík til Frankfurt þann 31. ágúst 2016. Lagt var á stað á réttum tíma en vegna öryggisaðstæðna þá lokaðist flugvöllurinn í Frankfurt og þurfti vélin að lenda í Dusseldorf, þar sem beðið var þangað til að flugvöllurinn í Frankfurt var opnaður fyrir umferð. Af þessum ástæðum kom flug kvartanda á áfangastað með meira en 4. klst. seinkun.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 og endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarmiða sem kvartendur höfðu bókað og gátu ekki notað vegna seikunarinnar og þjónustuleysis á meðan beðið var.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 15. september svar WW barst þann 30. september. Þar kemur fram að flugvellinum í Frankfurt hafi verið lokað vegna öryggisbrests. Upplýsingarnar hafi borist á meðan vélin var í loftinu á leið til Frankfurt. Með vísan til 14. töluliðar í inngangsorðum reglugerðar EB nr. 261/2004 sé um óviðráðanlegar aðstæður að ræða ef aðstæður hafi í för með sér öryggisáhættu eða um sé að ræða ófullnægjandi flugöryggi og því sé WW undanþegið bótaskyldu. SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar sama dag, engar athugasemdir bárust.

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 stjórnarsýslulaga og stjórnarsýslulaga 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.

Loftferðalögum 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og hvort WW beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna lestarmiða sem ekki var hægt að nýta. Það er álit SGS að lokun flugvallarins í Frankfurt flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður og samþykkir því afstöðu WW.

Varðandi kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarmiða þá ber flugrekandi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar sem samningur er gerður um og er því kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarmiða hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu um bætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis 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, 2. maí. 2017

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir