

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 176/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW810 þann 19. júní 2016.**

I. Erindi

Þann 12. maí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW810 frá Keflavík til London þann 19. júní 2016. Áætlaður komutími til London var kl. 10:30 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 14:10, eða 3 klst. og 40 mín. seinkun.

Seinkunin varð til þess að kvartandi missti af sjálfstæðu framhaldsflugi frá London til Porto með öðrum flugrekanda og þurfti að kaupa nýjan flugmiða til að ferðast áfram.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. maí sl. í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 12. júní sl. kemur m.a. fram: „Flugvélin var tilbúin til brottfarar fyrir kl. 09:00 en vegna þess að það voru ekki nægilega margir flugumferðarstjórar við vinnu í flugturninum til þess að tryggja öryggi allra lagði flugvélin ekki af stað fyrr en kl. 09:45. Aðgerðir flugumferðarstjóra stóðu yfir frá kl. 09:00 til kl. 09:30. Það er því ljóst að flugvélin lagði af stað eins fljótt og mögulegt var eftir að búið var að manna flugturninn með nægilega mörgum flugumferðarstjórum svo að heimilt væri að starfrækja flug. ... Þar sem seinkunin fór aðeins 29 mínútum fram úr 3 klst. liggur fyrir að seinkunin hefði aldrei náð 3 klst. ef aðgerðir flugumferðarstjóra hefðu ekki komið til. ... Aðstæðurnar sem mynduðust uppfylla því skilyrði reglugerðar EB nr. 261/2004 um óviðráðanlegar aðstæður og leysa WOW air undan bótaskyldu sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.“

Í umsögninni vísar WW til 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að flytjandi verði ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast vegna tafa í flutningi ef hann getur sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir. Félaginu hafi verið ómögulegt að koma í veg fyrir að heildar seinkun flugsins yrði meiri en þrjár klukkustundir og leysi 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga leysi félagið því undan bótaskyldu vegna seinkunarinnar.

Þá er í umsögninni vísað til þess að aðstæður sem hafi í för með sér öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggi falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður eins og það kemur fram í reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. 14. tölulið inngangsorða hennar. Ekki sé hægt að tryggja öryggi farþega ef ekki er verið að stjórna flugumferð um flugvöll, sbr. einnig 15. tölulið inngangsorða reglugerðarinnar þar sem bersýnilega sé gert ráð fyrir að ákvarðanir flugumferðastjóra geti haft áhrif á og leyst flugrekendur undan bótaskyldu.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 13. júní sl. en engar efnislegar 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 stjórnálaganna 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 sú staða að flugturninn í Keflavík hafi verið lokaður milli kl. 09:00 og 09:30 vegna skorts á starfsmönnum geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt ákvæðinu getur flugrekandi losnað undan greiðslu bóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við mat á því hvort slíkar aðstæður hafi verið fyrir hendi verður auk 3. mgr. 5. gr. að horfa til 14. inngangslíðar reglugerðar nr. 261/2004 þar sem í dæmaskyni eru talin upp tilvik sem leitt geta til þess að flugrekandi losni undan bótaskyldu. Í ákvæðinu er tekið fram að slíkar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórnmalasambands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans. Í skýringargögnum sem fylgja reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram að þau tilvik sem talin eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar leiði ekki sjálfkrafa til þess að flugrekandi losni undan bótaskyldu og að meta verði hvert tilvik fyrir sig. Sú skylda hvílir ávallt á flugrekanda, vilji hann losna undan bótaskyldu, að hann sanni hvort í senn, að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að komast hjá þeim aðstæðum sem urðu þess valdandi að flugi var aflýst eða því seinkað. Í þeim gögnum sem WW hefur lagt fram í máli þessu er ekki að finna skýringu á því af hverju flug kvartanda fór ekki í loftið á áætluðum flugtíma þess. Það er mat SGS að horfa verði til þess að áætluð brottför flugsins var kl. 06:20 og að flugturninn í Keflavík var lokaður á milli 09:00 og 09:30 þann 19. júní 2016. Þannig verður ekki séð að hindrun hafi legið fyrir hjá WW við áætlaða brottför og af þeim sökum ekki fallist á þær röksemdir WW að um óviðráðanleg atvik hafi verið að ræða.

Með vísan til þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa að flugrekandi hafi ekki sýnt fram á að að seinkunin hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna og ber WW því greiða kvartanda bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-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, 23. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur