

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 362/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW252 þann 26. febrúar 2018

I. Erindi

Þann 30. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) WW252 þann 26. febrúar 2018 frá Montreal til Keflavíkur og þaðan með tengiflugi WW nr. WW404 til Parísar. Seinkun varð á brottför WW252 vegna seinkunar fyrra flugs vélarinnar WW251 vegna óveðurs á Keflavíkurflugvelli. Áætluð brottför WW252 var kl. 23:15 þann 26. febrúar 2018 en raunveruleg brottför var kl. 02:13 þann 27. febrúar 2018. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 04:30 þann 27. febrúar 2018 en raunverulegur komutími var kl. 06:56 sama dag, eða seinkun um tvær klukkustundir og 26 mínútur. Varð seinkunin til þess að kvartandi missti af bókuðu tengiflugi nr. WW404. Kvartandi komst á lokaákvörðunarstað sólarhring síðar en upprunaleg flugáætlun gerði ráð fyrir.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. ágúst 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 1. október 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug WW251 hafði tafist á leið til Montreal vegna óveðurs á Keflavíkurflugvelli.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 3. október 2018. Efnislegar athugasemdir bárust ekki frá kvartanda.

Samgöngustofa gaf út ákvörðun í málinu þann 10. júlí sl. þar sem bótakrafa var samþykkt. Við yfirferð á öðru máli kom í ljós að gögn þess máls höfðu verið notuð við ákvörðun nr. 220/2019.

Þann 25. júlí 2019 afturkallaði Samgöngustofa ákvörðun nr. 220/2019 á þeirri forsendu að niðurstaða hennar hefði verið byggð á gögnum vegna annars flugs.

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 stjórnisýslulaga 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.

Lög um lofthæðir 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 kvartandi átti bókað far með flugi WW252 frá Montreal til Keflavíkur þann 26. febrúar 2018 og frá Keflavík til Parísar í tengiflugi nr. WW404 þann 27. febrúar 2018. Kvartandi missti af tengiflugi WW404 þar sem flug WW252 kom of seint til Keflavíkur. WW hefur borið því við að seinkunin hafi orðið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda nr. WW252. Því telur WW að ekki sé um að ræða bótaskylda seinkun í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi 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. innganglið reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 26. febrúar 2018 sem urðu valdur að seinkun á komu fyrra flugs sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. WW252 sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi nr. WW404 til Parísar.

Í upphaflegri ákvörðun Samgöngustofu var beiðni kvartanda um bætur samþykkt þar sem WW hafði ekki getað sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður. Við yfirferð réttra gagna þá gat félagið sýnt fram á að seinkun á flugi WW251 frá Keflavík til Montreal hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem hafði svo víxlverkandi áhrif á flug kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 25. júlí 2019

Ómar Sveinsson

Sædís Birta Barkardóttir