

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 371/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW810 þann 9. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 20. mars 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW810 frá Keflavík til London þann 9. janúar 2018. Áætluð brottför var kl. 06:20 en raunveruleg brottför var kl. 13:06 síðar sama dag. Áætluð koma til London var kl. 09:30 þann 9. janúar 2018 en raunveruleg koma var kl. 16:15 síðar sama dag, eða seinkun um 6 klukkustundir og 45 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. mars 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 20. apríl 2018 kemur fram að félagið telji að rekja megi seinkun á brottför til slæmra veðuraðstæðna sem að mati félagsins voru óviðráðanlegar. Telur félagið því að ekki hafi verið um bótaskylda seinkun að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 3. maí 2018. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 5. maí 2018 tiltekur kvartandi að aðeins megi rekja hluta seinkunar til óviðráðanlegra aðstæðna en að frekari seinkun hafi komið til vegna aðgerða félagsins.

Með tölvupósti, dags. 20. júlí 2018, óskaði SGS eftir umsögn frá ISAVIA um aðstæður á Keflavíkurflugvelli á brottfarardegi. Í svari félagsins kom m.a. fram að þjónustustig flugvallarins var lækkað vegna óveðurs sem varð til þess að landgöngubrýr voru teknar úr notkun á milli kl. 03:00 til kl. 10:18 á brottfarardegi.

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 dómafórdæmi 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 6 klukkustunda og 45 mínútna seinkun varð á komu flugs WW810 til áfangastaðar. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir m.a. að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum viðkomandi flugs geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður.

Af gögnum málsins má ráða að hluta seinkunar megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum

er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun í máli þessu var sex klukkustundir og 45 mínútur. Áætluð brottför var kl. 06:20 en samkvæmt upplýsingum frá ISAVIA var þjónustustig flugvallarins skert á þann hátt að landgöngubrýr voru ekki nothæfar fyrr en kl. 10:18 síðar sama dag, eða þremur klukkustundum og 58 mínútum eftir áætlaðan brottfarartíma. Í svari frá ISAVIA, dags. 9. ágúst 2018, kemur fram að það ástand kom til vegna óveðurs sem er stutt af veðurgögnum frá WW en þau gögn sýna fram á slæmar veðuraðstæður að morgni brottfarardags. Að mati SGS má því a.m.k. rekja framangreindar þrjár klukkustundir og 58 mínútur til óviðráðanlegra aðstæðna. Séu þrjár klukkustundir og 58 mínútur dregnar frá heildarseinkun upp á sex klukkustundir og 45 mínútur stendur eftir seinkun upp á tvær klukkustundir og 47 mínútur, en skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum. 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 kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Þá gerði kvartandi kröfu um endurgreiðslu kostnaðar m.a. vegna matarkaupa sem kom til vegna seinkunar. Af hálfu kvartanda voru ekki lagðar fram kvittanir fyrir slíkum kostnaði. SGS beinir þeim vinsamlegu tilmælum til WW að kanna rétt kvartanda ef kvartandi færir síðar meir fram frekari gögn eða skýringar. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki tekin ákvörðun af hálfu SGS um rétt kvartanda til endurgreiðslu kostnaðar að svo stöddu.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda 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, 3. september 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur