

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 48/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs
WOW Air, WW121 þann 23. febrúar 2014**

I. Erindi

Þann 8. apríl sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WOW) nr. WW121 þann 23. febrúar 2014 frá Keflavík til Berlínar. Áætlaður brottfarartími var kl. 06:35 en talsverð seinkun varð á brottför og var raunveruleg brottför kl. 18:50. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi í fyrstu afhent ferþegum 1000 ISK til þess að kaupa mat á flugvellingnum en þegar ljóst var að seinkunin mundi vara í lengri tíma hafi ferþegum verið ekið á hótél í Keflavík. Kvartandi hafi hins vegar farið heim til sín þar sem ljóst var að flugið myndi ekki fara fyrr en um kvöldið.

Í kvörtuninni kemur fram að flugrekandi hafni bótaskyldu þar sem um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Flugvélin hafi ekið frá rananum og aftur til baka, þannig væri ferðin hafin. Kvartandi kveðst sannfærður um að áhöfnin um borð hafi vitað að eitthvað væri að áður en vélin fór frá rananum. Kvartandi hafi setið framarlega og tekið eftir því að áhöfn vélarinnar hefði stanslaust verið að eiga við einhverskonar tæknikassa. Vélin hafi síðan ekið út á braut og aftur til baka og ferþegum tilkynnt að um væri að ræða tæknileg vandamál.

Kvörtuninni fylgdu tölvupóstsamskipti kvartanda við WOW. Af þeim samskiptum má m.a. ráða að WOW telji um óviðráðanlegar aðstæður að ræða þar sem flugvélin hafi verið lögð af stað þegar bilunin kom upp.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. apríl sl. og ítrekaði beiðni um umsögn þann 6. maí sl. Þann sama dag, 6. maí barst umsögn WOW vegna kvörtunarinnar. Í umsögninni segir m.a. að í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 komi fram undantekning frá skyldu flugrekanda til greiðslu skaðabóta vegna aflýsinga [og seinkana] á flugi. Sé það í fyrsta lagi vegna óviðráðanlegra aðstæðna og í öðru lagi ef hægt sé að sanna að aðili hafi ekki getað afstýrt þeim óviðráðanlegu aðstæðum sem leiða til aflýsingar. Bent er á efni á vefsíðu Samgöngustofu þar sem fram kemur;

Ábyrgð flytjanda getur fallið niður að hluta eða öllu leyti skapist óviðráðanlegar aðstæður sem ekki er mögulegt að afstýra, jafnvel þótt gerðar hafi verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. T.d. geta slíkar aðstæður skapast af völdum ótryggs stjórnmalasambands, veðurskilyrða sem

samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, verkfalla sem geta haft áhrif á starfsemi flugrekanda, ákvarðana sem teknar eru af flugumferðarstjórn tengd tilteknu loftfari eða loftförum sem er þess valdandi að flugi er aflýst.

Um aðstæður þær er ollu seinkuninni segir í umsögn að áætluð brottför flugs WW121 hafi verið kl. 06:30 en þegar út á braut var komið hafi uppgötvast bilun í vökvakerfi vélarinnar. Vélinni hafi í kjölfarið verið snúið við og keyrð að flugstöðvarbyggingunni. Farþegar hafi verið sendi inn í flugstöðvarbyggingu á meðan litið hafi verið á hvers eðlis bilunin var. Bilunin hafi reynst það alvarleg að kyrrsetja hafi þurft vélina í sólarhring og leigja vél frá Evrópu sem sá um að ferja farþega frá Keflavík til Berlínar. Eðlilega hafi tekið ákveðinn tíma að fara í aðgerðir sem þessar og hafi farþegum verið komið fyrir á hóteli og þeim boðnar veitingar. Greiðlega hafi tekist að vinna úr þessari flækju og hafi farþegar verið komnir inn í nýja vél sem flutti þá á áfangastað um það bil 12 klukkustundum eftir að bilunin greindist. Vélin hafi verið lögð af stað í áætlunarflug þegar bilunin kom í ljós og því um ófyrirséðan og óvæntan atburð að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og því sé ekki skaðabótaskylda fyrir hendi.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda með tölvupósti þann 10. maí. Athugasemdir kvartanda bárust þann 24. maí. Þar kemur fram að kvartandi sjái ekki að neitt nýtt komi fram í umsögn WOW. Kvartandi ítrekar að hann telji vélarbilanir ekki geta flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður ásamt ótryggu stjórn málaástandi, veðurskilyrðum eða verkföllum. Kvartandi spyr einnig hvort flugrekanda sé ekki skylt að athuga hvort vélarnar séu í lagi áður en þeim er ekið út á flugbrautina. Einnig eru gerðar athugasemdir við það orðalag í umsögninni að sanna þurfi að flugrekandi hafi ekki getað afstýrt hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Eftir öflun umsagna og athugasemda frá málsaðilum taldi Samgöngustofa þörf á frekari öflun gagna til að varpa nægilegu ljósi á atvik málsins. Fór Samgöngustofa því fram á að fá afrit af gögnum sem tengdust umræddri seinkun. Umbeðin gögn bárust þann 15. október 2014 og meðal þeirra var viðhaldsdagbók (*e. Aircraft Journey and Technical Log*) umræddrar vélar. Í viðhaldsdagbókinni kemur fram að flugmaður vélarinnar hafi tekið við vélinni kl. 06:10. Þar ritar flugmaðurinn einnig undir yfirlýsingu þess efnis að hann hafi yfirfarið viðhaldsdagbók og að öryggiseftirliti sé lokið. Vélin lagði úr hlaði kl. 06:30 en kom aftur að hlaði kl. 06:50 sökum þess að heyrst hafi skrítið hljóð í rafdrifinni glussadælu (*e. electronic hydraulic pump*) vélarinnar. Í ljós kom bilun í glussadælunni og í kjölfarið fór vélin í viðgerð sem var lokið daginn eftir, þann 24. febrúar kl. 05:00.

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 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 síðar 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að bilun sú sem upp kom í flugvélinni fyrir flug WW121 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

Samgöngustofa telur hér rétt að áréttta að sönnunarbyrði um að ekki hefði verið hægt að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum hvílir alfarið á flugrekandanum sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af sökum óviðráðanlegra aðstæðna.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í nokkrum dómum sínum. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að tæknilegt vandamál eitt og sér teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Dómstóllinn vísaði í 14. inngangслиð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggisáhettu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans“. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangслиðar að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Að leysa tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi verði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþegin frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar- eða hryðjuverks. Af framangreindu dómafordæmi hefur verið gagnályktað að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem vandséð er þá til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til til þess að afstýra aflýsingu eða töf.

Almennt verður að líta svo á að vélarbilun sem komi upp við reglubundið eftirlit sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og verði flugrekendur að bera hallan af því ef slíkar bilanir valda miklum töfum eða aflýsingum. Þannig falla slíkar bilanir almennt ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

Af þeim gögnum sem WOW hefur lagt fram í þessu máli er ljóst að þegar flugmaður vélarinnar tók við flugvélinni kl 06:10 hafði vélin farið í reglubundið eftirlit og verið útskrifuð þaðan án athugasemda. Í viðhaldsdagbók vélarinnar er undirritun flugmanns vélarinnar þess efnis að hann hafi farið yfir viðhaldsdagbókina. Einnig liggur fyrir að vélin ók úr hlaði kl. 06:30 en kom aftur þangað kl. 06:50 þar sem rafdrifin glussadæla vélarinnar gaf frá sér skrytið hljóð og í ljós kom að um bilun var að ræða. Samgöngustofa lítur því svo á að hér hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Bilunin kom upp eftir að flugvélin hafði verið yfirfarin í reglubundnu eftirliti, flugmaðurinn farið yfir viðhaldsdagbók og tekinn við stjórn vélarinnar.

Er kröfu kvartanda um bætur samkvæmt framansögðu hafnað.

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.

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 22. október 2014

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson