

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 174/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW153 þann 5. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 19. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW153 þann 5. febrúar 2018 frá Keflavík til Chicago. Á leiðinni til Chicago þurfti vélin að breyta um flugleið og lenda í Montreal til að taka meira eldsneyti. Það leiddi til seinkunar á flugi kvartanda sem nam meira en 3 klukkustundum.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WOW air til umsagnar 22. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 28. ágúst 2018 kom fram að félagið væri ekki bótaskyld vegna seinkunarinnar þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/204. Í bréfinu kom fram eftirfarandi:

Eftir að flugvélin lagði af stað frá Keflavík til Chicago versnaði veðrið töluvert frá því sem spáð hafði verið samkvæmt NavBlue flugplanskerfi, sem notast við veðurupplýsingar frá Televent DTN. Gríðarlega sterkir vindar voru til staðar sem hafa eðli málsins samkvæmt veruleg áhrif á flug. Hinir sterku vindar ollu því m.a. að flugtími varð lengri en áætlað var og að vélin eyddi meira eldsneyti. Með öryggi áhafnar og farþega að leiðarljósi neyddist WOW air til þess að breyta flugleið vélarinnar og var henni lent í Montreal til þess að taka meira eldsneyti.

Hefði ekki verið fyrir slæmu veðurskilyrðin hefði flugstjórinn ekki staðið frammi fyrir ákvörðuninni um að millilenda og flugið hefði þ.a.l. ekki orðið fyrir 3ja klst. seinkun.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 31. ágúst 2018. Í svari kvartanda sem hafnaði hann röksemdum WOW með þeim rökum að flugvél frá öðru flugfélagi gat flogið til Chicago á sama tíma án vandkvæða. Kvartandi taldi líklegra að vélin sem notuð var til að framkvæma flug nr. WW153 hafi ekki hentað til ferðarinnar.

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 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 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. inngangslíð reglugerðarinnar. Í málinu hefur flugrekandi borið fyrir sig eldsneytisskort sökum þess að flugtími varð lengri vegna ófyrirséðra mótvinda. Að mati Samgöngustofu teljast sterkir mótvindar ekki óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt.

Ákvörðunarorð

WOW ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir