

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 68/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
Wizz Air nr. W6 1774 þann 13. maí 2016.**

I. Erindi

Þann 27. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með Wizz Air (WI) nr. W6 1774 frá Keflavík til Gdansk þann 13. maí 2016. Áætlaður komutími til Gdansk var kl. 03:00 að morgni 14. maí en hætt var við að lenda í Gdansk og fluginu beint til Varsjár. Þar biðu farþegar í 2 klukkustundir eftir rútu sem flutti þá til Gdansk en sú ferð tók 6 klukkustundir. Raunveruleg koma til Gdansk var kl. 12:00 á hádegi þann 14. maí 2016.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki verið boðin máltíð eða önnur aðstoð af hálfu flugrekanda.

Kvartandi fer fram á skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WI kvörtunina til umsagnar þann 29. nóvember 2016. Í svari WI sem barst Samgöngustofu þann 14. desember sl. kemur fram að flugi kvartanda hafi verið snúið til Varsjár og lent þar vegna slæmra veðuraðstæðna á flugvellingum í Gdansk. Um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og WI því ekki skylt að greiða farþegum skaðabætur sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2012.

Þá kemur í svarinu fram að WI muni endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað vegna kaupa á máltíð í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar og í samræmi við lengd tafarinnar gegn framvísun kvittana. WI telji sér ekki skylt að greiða frekari bætur til kvartanda þar sem seinkun hafi orðið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hafi verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Um aðstæður hafi verið að ræða sem WI hafi ekki haft neina stjórn á. Með svari WI fylgdu gögn um veðuraðstæður á flugvellingum í

Gdansk að morgni 14. maí 2016 og staðfesting flugumferðastjórnar á því að ekki hafi verið hægt að lenda á áætluðum landingartíma vélarinnar.¹

Svar WI var send kvartanda til umsagnar þann 14. desember sl. en engar frekari 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 stjórnarsýslulaga 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

¹ OCC notification og decoded official METAR data.

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.

Kvartandi átti bókað far með flugi WI nr. W6 1174 frá Keflavík til Gdansk þann 13. maí 2016. Fyrri liggur að flugi kvartanda var snúið til landingar í Varsjá en vélin átti upphaflega að lenda í Gdansk kl. 03:00 að morgni 14. maí 2016. Raunveruleg koma kvartanda til Gdansk var um 12:00 á hádegi sama dag.

Álitaefni þessa máls er hvort um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem leysa flugrekanda undan bótaskyldu vegna seinkunarinnar. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar þar sem fram kemur að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í málinu hefur WI lagt fram gögn um veðuraðstæður á flugvöllinum í Gdansk á áætluðum landingartíma flugs nr. W6 1774 þann 14. maí 2016. Af þeim gögnum má ráða að ekki hafi verið hægt að lenda vélinni á áætluðum landingartíma flugsins. Samgöngustofa endurskoðar ekki það mat flugmanna að aðstæður á flugvöllinum í Gdansk hafi verið með þeim hætti að ekki hafi verið öruggt að lenda vélinni þar. Er það mat stofnunarinnar að seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna og bótakröfu kvartanda þar af leiðandi hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartanda hafi ekki verið boðin aðstoð vegna seinkunarinnar. Í 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að farþegum skuli boðið endurgjaldslaust máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafar og hótalgisting ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari. Meginreglan er sú að farþega ber að sýna fram á reikninga eða önnur gögn um útlagðan kostnað, þrátt fyrir að heimilt sé að víkja frá þeirri kröfu. Fyrir liggur að WI hefur boðist til að endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað vegna kaupa á máltíðum í samræmi við lengd tafarinnar gegn framvísun greiðslukvittana. Er það mat Samgöngustofu að WI hafi að þessu leyti uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartanda í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 9. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur