

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 44/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW616 þann 11. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 5. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur) vegna seinkunar á flugi WOW616 frá Keflavík til Alicante þann 11. febrúar 2018. Áætlaður komutími til Alicante var kl. 13:45 en raunverulegur komutími var kl. 21:02 næsta dag, eða 31 klukkustunda og 17 mínútna seinkun.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað vegna leigubílakostnaðar við flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu, hótलगistingu og matarkostnað gegn framlögðum kvittunum. Við rekstur málsins féllst WOW á að greiða kvartendum framangreindan útlagðan kostnað. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þennan kröfufilið kvartenda og verður því ekki tekin ákvörðun af hálfu Samgöngustofu um þær kröfur.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. júní 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 18. júlí 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að seinkun á flugi WW616 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli og hafi verið með öllu ómögulegt að taka á loft á upphaflegum áætluðum brottfaratíma. Öll flug WOW þennan dag var annað hvort aflýst eða seinkað sökum veðurs. Var því flugi WW616 seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW samþykkti í umsögn sinni að greiða kvartendum útlagðan leigubílakostnað við flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu. WOW samþykkti einnig að greiða kvartendum fyrir hótलगistingu og matarkostnað gegn framlögðum kvittunum. WOW hafnaði að greiða kvartendum annan útlagðan kostnað í ljósi þess að engin skylda hvíldi á félaginu til að greiða viðkomandi kostnað.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 31. ágúst 2018. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu þann 6. september 2018 kom fram eftirfarandi:

„Varðandi þessa sátt sem WOW biður þá er ég alveg til í að fallast á hana að mestu leyti, enda stóð aldrei til að græða á þessu. Svo framalega að þeir bæti fyrir (matinn, taxa og gistinguna og + eina flugferð fram og til baka til Alicante) ég er ekki lengur á klakanum svo þeir verða að gera sér að góðu banka yfirlit fyrir þessum kostnaði sem ég varð fyrir. Eða greiða það sem

starfsmaður þeirra sagði við okkur eftir að flugið féll niður að við ættum rétt á 100\$ á mann fyrir mat og gistingu.“

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.

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 óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi WW616 þann 11. febrúar 2018 frá Keflavík til Alicante. WOW hefur lagt fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina slæma veðurspá á Keflavíkurlflugvelli og veðurskýrslur sem sýna fram á að veðuraðstæður hafi verið í raun slæmar. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi sýnt fram á að veðuraðstæður hafi verið slæmar þann 11. febrúar 2018. Þannig fellur tilvikið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með vísan til þess sem að framan greinir eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, ekki uppfyllt. Er því bótakröfu kvartenda hafnað.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við þarf að horfa til þess að flugrekanda beri að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Samgöngustofa metur það svo að WOW hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW 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, 6. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson