

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 7/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW404 þann 19. desember 2016.

I. Erindi

Þann 24. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW nr. WW404 frá Keflavík til Parísar þann 19. desember 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 06:00 19. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 08:50 síðar sama dag. Áætluð koma til Parísar var kl. 10:20 en raunveruleg koma á stæði í París var skráð kl. 13:17 eða 2 klukkustunda og 57 mínútna seinkun miðað við stæðistíma.

Kvartendur fóru 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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. ágúst 2017. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 16. september 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun á áfangastað var 2 klukkustundir og 59 mínútur. Þar sem að seinkunin var ekki 3 klukkustundir eða lengri er ekki bótaskylda fyrir hendi.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 18. september 2017. Í svari kvartanda, sem barst 18. janúar 2017, tiltóku kvartendur að þeir væru vonsviknir að ekki væri bótaréttur fyrir hendi í málinu þar sem að það munaði það vantaði einungis eina mínútu til þess að svo væri.

Þann 4. mars 2018 gaf Samgöngustofa WOW tækifæri á að leggja fram gögn sem tilgreindu hurðaropnunartíma og benti stofnunin á að verði það ekki gert kann vafi um raunverulega tímasetningu hurðaropunar að vera túlkuð kvartendum í hag í máli þessu. Til leiðbeiningar benti Samgöngustofa á mál Evrópudómstólsins nr. C-452/13 “Germanwings v. Henning”.

Þann 17. apríl 2018 svaraði WOW að félagið væri að bíða eftir gögnum frá yfirvöldum til að geta tekið afstöðu til hurðaropnunartíma í viðkomandi flugi.

Þann 15. október 2018 sendi Samgöngustofa WOW tölvupóst þar sem óskað var eftir hvers kyns upplýsingum sem gætu varpað ljósi á tímasetningu hurðaropunar í viðkomandi flugi.

Jafnframt var bent á að stæðistími (e. block arrival) samkvæmt WOW hafi verið 13:19 en STA (e. Standard Time of Arrival) 10:20 eða 2 klst. og 59 mín seinkun. Í nýlegum úrskurðum samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins, m.a. í máli nr. SRN17100072, komu fram þau viðmið að þegar óvissa væri uppi varðandi hurðaropnunartíma mætti að jafnaði gera ráð fyrir a.m.k. þriggja mínútna mismun á stæðistíma (e. block on/block arrival) og hurðaropnunartíma.

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 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.

Bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur til greina ef seinkun er lengri en þrjár klukkustundir. Seinkun við komu var 2 klukkustundir og 57 mínútur með hliðsjón af gögnum frá FlightStats sem gefa til kynna að komutími í stæði í París hafi verið kl. 13:17 þann 19. desember 2016 en áætluð koma var kl. 10:20 sama dag. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að við mat á þriggja klukkustunda viðmiðinu ætti að miða við seinkun á áfangastað. Var því seinkun á flugi nr. WW404 19. desember 2016 undir þremur klukkustundum miðað við stæðistíma.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13 staðfesti dómstóllinn að komutími vélar væri sá tími þegar dyr vélar eru opnaðar. Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum er mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram þrjár klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar. Í máli þessu munar þremur mínútum á stæðistíma þar til bótaskylda stofnast, þ.e. þriggja klukkustunda viðmið bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er því verulegur vafi um það hvort að hurðaropnun hafi átt sér stað innan þriggja klukkustunda. Í hurðaropnunarmálum er lagt til grundvallar að nokkur tími líði frá því að flugvél kemur að stæði og þar til hurðar flugvélarinnar eru opnaðar svo að farþegar geti stigið frá borði. Í úrskurðum samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins, m.a. máli nr. SRN17100072, hefur verið lagt til grundvallar að sá tími sé a.m.k. þrjár mínútur. Sé þremur mínútum bætt við uppgefinn stæðistíma frá flugvallaryfirvöldum í Keflavík verður heildarseinkun þrjár klukkustundir miðað við hurðaropnunartíma. Því telur SGS rétt að meta verði framangreindan vafa um hurðaropnunartíma kvartanda í hag og að heildarseinkun á komustað með hliðsjón af hurðaropnunartíma hafi verið þrjár klukkustundir. Eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt. Því ber að fallast á bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

WOW skal greiða hverjum kvartanda fyrir sig skaðabætur að upphæð 400 evra skv. b-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, 17. apríl 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson