

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 118/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW815 þann 14. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 17. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air WW815 frá London til Keflavíkur þann 14. janúar 2018. Áætluð brottför var kl. 19:50 en raunveruleg brottför var kl. 00:35 þann 15. janúar 2018. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 23:20 en raunverulegur komutími var kl. 03:31, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 11 mínútur.

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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 4. júní 2018 kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Flugvélin með einkennið TF-MOM átti upphaflega að sjá bæði um flug WW814 frá Keflavík til London og flug WW815 frá London til Keflavíkur þann 14. janúar 2018. Sama dag var flugvélin notuð í flug WW853 frá Dublin til Keflavíkur. Flugáætlun vélarinnar var því Dublin – Keflavík (WW853), Keflavík – London (WW814) og London – Keflavík (WW815).

*Upphaflega áætlaður komutími flugs WW853 var 13:35 í Keflavík en raunverulegur komutími var 14:38 þann 14. janúar 2018 á Egilsstöðum. Flugvöllurinn á Egilsstöðum er varaflugvöllur WOW air. Flugmaður vélarinnar neyddist til þess að lenda vélinni á Egilsstöðum vegna óveðurs í Keflavík **sbr. fskj. 1**. Flugvélin lagði svo af stað frá Egilsstöðum til Keflavíkur kl. 15:46 og lenti þar kl. 16:40 þann sama dag. Í því flugi varð flugvélin fyrir eldingu (e. act of God) sem olli töluverðum skemmdum á henni **sbr. fskj. 2**.*

Við skoðun á Keflavíkurflugvelli kom í ljós að ekki var hægt að nota flugvélin TF-MOM í flug WW814 og WW815 þann 14. janúar 2018 vegna fyrrnefndra skemmda. Með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi þurfti WOW air því annað hvort að aflýsa fluginu eða útvega aðra flugvél til þess að nota í bæði flugin. WOW air tók þá ákvörðun að nota aðra flugvél í flugið en til þess að gera það var nauðsynlegt að bíða eftir flugvélinni TF-GMA til að koma farþegum sínum á áfangastað. Umrædd vél lenti í Keflavík frá Frankfurt kl. 18:38 þann 14. janúar.

Vegna fyrrnefndra atvika seinkaði flugi WW814 um 4 klst. og 20 mínútur. Sú seinkun teygðist síðan yfir á flug WW815 sem áður hefur verið greint frá. Umrædd seinkun kom því til vegna slæmra veðuraðstæðna sem WOW air var ómögulegt að koma í veg fyrir.“

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 13. júní 2018 tiltók kvartandi að seinkunin hafi haft bein áhrif á fyrra flug vélarinnar en ekki flug kvartanda og því sé ekki um óviðráðanlegar aðstæður að ræða.

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 tülka 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 dómafórdæmi 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 fylgigögnum með athugasemdum WOW við kvörtuninni koma fram upplýsingar úr flugrekstarkerfi félagsins sem sýna fram á að vélin sem átti að starfrækja flugið varð fyrir eldingu á leið sinni til Keflavík frá Egilsstöðum sem hafði þær afleiðingar í för með sér að flugfélagið þurfti að nota aðra vél til að framkvæma flug kvartanda. WOW lagði jafnframt fram gögn sem sýna fram á slæmar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 14. janúar 2018. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt fram á að framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda höfðu bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.m.t. flug kvartanda WW815 þann 14. janúar 2018.

Það er mat Samgöngustofu að framangreind seinkun varð óhjákvæmilega valdur að seinkun á síðara flugi vélarinnar, þ.e flugi kvartanda WW815, og verður ekki séð að WOW hefði getað komið í veg fyrir þessa síðari seinkun. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að horfa til þess að flugrekanda ber að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum með því að útvega nýja vél til að framkvæma flug kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WOW Air 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 10. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson