

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 120/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW9173 þann 7. mars 2017.

I. Erindi

Þann 1. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW173 frá Keflavík til Los Angeles þann 6. mars 2017. Áætlaður komutími flugsins á áfangastað var kl. 01:30 þann 7. mars 2017. Flugí WW173 var aflýst vegna vélarbilunar og var nýtt flug, nr. WW9173 í skipulagt í kjölfarið daginn eftir. Áætluð koma til Los Angeles með hinu nýja flugi var kl. 06:00 þann 8. mars 2017 en raunverulegur komutími var kl. 08:06 síðar sama dag, eða seinkun um tvær klukkustundir og 6 mínútur.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi þegar fengið greiddar bætur vegna aflýsingar á flugi WW173 þann 7. mars 2017. Kvartandi fer hins vegar einnig fram á skaðabætur vegna seinkunar á flugi WW9137 þann 8. mars 2017.

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. ágúst 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 15. ágúst 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að kvartandi hafi þegar fengið greiddar bætur vegna seinkunar á flugi WW173 og að eingöngu hafi verið um að ræða enn frekari seinkun á sama flugi. Þá væri seinkun á síðara flugi einnig undir þremur klukkustundum og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 17. ágúst 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 17. ágúst 2017 telur kvartandi að bæði flugin séu bótaskyld.

Með tölvupósti, dags. 12. mars 2018, óskaði SGS eftir upplýsingum frá Isavia um áætlaðan og raunverulegan brottfarartíma flugs WW9173 þann 7. mars 2017. Í svörum Isavia kom fram að áætluð brottför flugsins var kl. 20:30 en raunveruleg brottför var kl. 22:30.

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.

Að mati SGS eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, ekki uppfyllt vegna seinkunar á flugi WW9173 þann 7. mars 2017. Ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 16. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur