

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 111/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW 903 þann 19. desember 2016

I. Erindi

Þann 13. febrúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (hér eftir nefnd kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með WOW air (WW) nr. WW903 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 19. desember 2016. Áætlaður brottfarartími var kl. 10:40 en raunverulegur brottfarartími var kl. 21:30. Fluginu hafi því seinkað um 10 klst. og 52 mín. Í kvörtuninni kemur fram að kvartanda hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi farþega og að kvartandi hafi fengið 145 DKK í fæðiskostnað fyrir hádegis- og kvöldmat.

Kvartandi fer fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 21. febrúar sl. Þann 17. mars sl. barst svar WW þar sem fram kemur að seinkunina megi rekja til fyrra flugs sömu vélar WW902 í Keflavík. Ástæða fyrir upphaflegri seinkun flugs WW902 hafi verið að vélin varð fyrir skemmdum í kjölfar þess að ökutæki sem staðsett var á flugvælinum í Keflavík lenti í árekstri við hana. Umrætt ökutæki hafi þó ekki verið að flytja farangur þeirrar vélar sem það lenti í árekstri við og átti ekki að vera nálægt henni. Strax hafi verið farið í að meta skemmdir á vélinni og fljótlega komið í ljós að ekki var hægt að nota hana í þau flug sem áætlað var. Raunin varð sú að umrædd flugvél flaug ekki aftur fyrr en nokkrum dögum síðar þ.e. 21. desember 2016.

Í svari WW kemur einnig fram það sjónarmið að félagið telji atvikið fela í sér óviðráðanlegar aðstæður sem WW hafi verið ómögulegt að koma í veg fyrir. Þar af leiðandi sé félagið ekki bótaskyldt skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í þessu tilviki hafi ekki verið um að ræða ómissandi hlut við flutning farþega eins og aðstaðan var í dómi Evrópudómstólsins í máli C-394/14 þar sem flugvallarstiga sem tengja átti við vélina var ekið á hana. Ökutæki það sem lenti í árekstri við vél WW hafi aldrei átt að komast í snertingu við vélina, var henni algjörlega óviðkomandi og líkja megi háttsemi ökumanns þess við að skemmdarverk hafi verið unnið á vélinni.

Svar WW var sent kvartanda til umsagnar þann 20. mars sl. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu 1. apríl sl. ítrekar kvartandi kröfur sínar með tilvísun til dóms Héraðsdóms Reykjavíkur frá 31. október 2013 í máli nr. E-837/2012 og óskar eftir því að Samgöngustofa ákvarði í málinu.

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 stjórnsýslulaga 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.

Kvartandi átti bókað flug með WW903 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 19. desember sl. Fyrir liggur að tæplega 11 klst. seinkun varð á fluginu. Í umsögn WW kemur fram sú afstaða félagsins að kvartandi eigi ekki rétt til skaðabóta vegna þess að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til seinkunnar sem varð á fluginu á undan WW902 í Keflavík. Sú seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem WW hafi verið ómögulegt að koma í veg fyrir.

Álitaefni máls þessa er hvort seinkun flugs WW903 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 19. desember sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu og með hliðsjón af hinni þröngu túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm dómstólsins í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Stofnunun vísar í þessu sambandi til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda ákvörðunar í máli nr. 12/2011 en sú niðurstaða var staðfest með úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Samkvæmt framansögðu ber WOW að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til greiðslu skaðabóta af hálfu flugrekanda. Er því í þessari ákvörðun ekki þörf á að leggja sérstakt mat á hvort þær aðstæður sem ollu seinkun flugs WW902 þann 19. desember sl. teljist vera óviðráðanlegar aðstæður og ekki tekin sérstök afstaða til þess. Einnig skal WW greiða kvartanda sanngjarnan kostnað umfram þær 145 DKK, sem kvartandi getur sýnt fram á.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að WW hafi ekki fært farþega upplýsingar um réttindi flugfarþega eins og skylt er.

Ákvörðunarorð

WOW air skal greiða kvartanda bætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 14. júní 2017

Vala Hrönn Viggósdóttir

Ómar Sveinsson