

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 118/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW174 þann 28. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 4. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW air (WW) WW174 frá Los Angeles til Keflavík þann 28. apríl 2017 en fluginu seinkaði sökum þess að flugvélin sem átti að flytja kvartanda frá Los Angeles seinkaði til Los Angeles frá Keflavík. Ástæðu þeirrar seinkunar má rekja til þess að að flugvél frá öðrum flugrekanda rann út af flugbraut á Keflavíkflugvelli við landingu fyrr sama dag með þeim afleiðingum að flugvellingurinn var lokað tímabundið vegna atviksins. Umrætt atvik hafði þau áhrif að flug nr. WW173 til Los Angeles frá Keflavík seinkaði um 2 klst. og 33 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 4. ágúst 2017. Í svari WW kom m.a. fram eftirfarandi:

„Það var flugi WW173 sem seinkaði um 2 klst. og 33 mínútur en ekki flug WW174. Seinkun á flugi WW174 er hins vegar eingöngu að rekja til seinkunar á flugi WW173.“

Flugi WW173 seinkaði vegna þess að flugvél á vegum Primera Air rann útaf flugbraut á Keflavíkflugvelli á þessum tíma. Í kjölfarið var gripið til nauðsynlegra öryggisráðstafana sem hægði á allri starfsemi flugvallarins. WOW air hefur áður skilað álit í tengslum við flug á vegum félagsins sem lentu í seinkun vegna þessa atviks.“

SGS sendi kvartanda umsögn WW þann. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

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 stjórnáslaganna 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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 málsins er hvort kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að seinkun á flugi nr. WW174 náði ekki þremur klst. kvartandi á því ekki rétt á stöðluðum skaðabótum.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar 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, 30. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson