

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 125/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW815 þann 29. mars 2017.

I. Erindi

Þann 7. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW815 þann 29. mars 2017 frá London til Keflavík. Áætluð koma til Keflavíkur var kl. 23:40 þann 29. mars 2017 en raunveruleg koma var kl. 02:55 þann 30. mars 2017, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 15 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. ágúst 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 21. ágúst 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þó svo að seinkun á komustað hafi verið meiri en þrjár klukkustundir. Að mati WW ætti að draga frá seinkun vegna öryggisbrest sem átti sér stað á Keflavíkurflugvelli þann 29. mars 2017 og ef það væri gert færi seinkun undir þrjár klukkustundir og því ekki um að ræða bótaskylda seinkun. Í svari WW kom fram eftirfarandi:

„Kvartendur voru farþegar með flugi WOW air WW815 29. mars 2017. Flug WW815 var starfrækt strax í kjölfar þess að flug WW814 hafði átt sér stað. Flugin eru beintengd enda sá sama flugvél um að starfrækja þau bæði. Hún flaug fyrst frá Keflavík til London (WW814) og svo aftur til Keflavíkur frá London (WW815).

Upphaflega áætlaður brottfaratími flugs WW814 var kl. 15:15 en raunverulegur brottfaratími var kl 19:56. Upphaflega áætlaður komutími flugsins var kl 19:30 en raunverulegur komutími var kl 23:19. Fluginu seinkaði því um 3 klst. og 49. mínútur.

Upphaflega áætlaður komutími flugs WW815 var kl. 23:40 en raunverulegur komutími var kl. 02:55 þann 30. mars 2017. Fluginu seinkaði því um 3 klst. og 15 mínútur. Seinkun á flugi WW815 má að öllu leyti rekja til þeirra aðstæðna sem að leiddu til seinkunar á flugi WW814.

Þann 29. mars 2017 varð öryggisbrestur á Keflavíkurflugvelli. Öryggisbresturinn leiddi til þess að nauðsynlegt var að rýma flugstöðina. Allir farþegar sem voru staddir þar þurftu því að ganga í gegnum allt öryggisferlið aftur. Flug WW814 seinkaði um 2 klst. og 36 mínútur af þessum völdum.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 21. ágúst 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 21. ágúst 2017 kemur m.a. fram að seinkun á fyrra flugi vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda á ekki að koma til skoðunar við mat á seinkun á flugi kvartenda og á þeim forsendum er flug kvartenda bótaskyld.

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.

Málgögn sýna fram á að seinkun megi bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) hafi valdið seinkun á flugi kvartenda. Í 15. inngangslíð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggis. Að mati Samgöngustofu fellur seinkun sem má rekja til öryggisráðstafana og öryggisleitar á Keflavíkurflugvelli þaðan sem vél kvartenda var að koma frá undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Af hálfu WW er því haldið fram að 2 klst. og 36 mínútur af heildarseinkun megi rekja til fyrrnefnds öryggisbrest á Keflavíkurflugvelli sem teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW fært fram nægjanlega sönnun þess efnis að 2 klst. og 36 mínútur af heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað megi rekja til umrædds öryggisbrest á Keflavíkurflugvelli. Öryggisbrestur sem hindrar brottför telst sem óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og kemur til frádráttar á heildarseinkun. Að frádregnum 2 klst. og 36 mínútum frá heildarseinkun standa eftir 39 mínútur. Eru því skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um 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, stjórnsýslustofnun 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