

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 137/2019 vegna kvörtunar um truflun á flugi WW462 19. desember 2017.

I. Erindi

Þann 22. mars 2018 barst Samgöngustofu kvörtun ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WW462 frá Keflavík til Brussel. Flug kvartenda var til Parísar WW406 og þeir fluttir þaðan til Brussel með rútu.

Kvartendur fara 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 þann 23. mars 2018. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 31. maí. Í svari WOW sem barst 13. júní 2018 tiltók félagið að það hafi neyðst til að aflýsa flugi WW462 frá Keflavík til Brussel þar sem að þjónustuaðili WOW á flugvelli í Brussel var í verkfalli umræddan dag. WOW benti á að í 14. tl. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að verkföll sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda skuli metnar sem óviðráðanlegar aðstæður. Að lokum tiltók félagið að það hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana til þess að takmarka neikvæðar afleiðingar sem aflýsingin hafði í för með sér í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 og hafnaði félagið því bótakröfu kvartenda.

Umsögn WOW var send kvartendum til athugasemda með tölvupósti þann 13. júní 2018. Í svari kvartenda sem barst 26. júní 2018 tiltóku kvartendur að flugvöllurinn hafi ekki verið lokaður vegna verkfalls og önnur flug hafi verið að lenda umræddan dag. Jafnframt bentu kvartendur á að WOW hafi ekki boðið hressingu eða máltíð og að rútuferðin hafi verið ónauðsynlega löng fyrir einn kvartenda sem hafi verið ólétt og ferðaðist með ungt barn.

Samgöngustofa sendi WOW beiðni þann 13. janúar 2018 um að félagið veitti nánari upplýsingar um umrætt verkfall. Þann 29. júní 2018 sendi WOW air afrit af samskiptum sínum við þjónustuaðila sinn á flugvelli í Brussel sem staðfesti að verkfall hafi staðið yfir þann 19. desember 2017.

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 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 á 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. tl. inngangслиðar reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] verkfalla. Í ljósi þess að á þeim tíma sem umrædd flug áttu að vera framkvæmd stóðu yfir verkfallsaðgerðir þriðja aðila og gat WOW ekki haft áhrif á þær aðstæður. Í því ljósi er það mat Samgöngustofu að fyrir hendi hafi verið óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er kröfu kvartenda um bætur því hafnað.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við þarf að horfa til þess að flugrekanda beri að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Samgöngustofa metur það svo að WOW hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa

Reykjavík 24. maí 2019

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir