

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 202/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW763 þann 11. júní 2018.

I. Erindi

Þann 11. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW763 þann 11. júní 2018 frá Frankfurt til Keflavíkur. Áætluð brottför var kl. 18:25 en raunveruleg brottför var kl. 22:26 síðar sama dag.

Kvartandi fer 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

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 26. júlí 2018. Í svari WOW sem barst 19. september 2018

Kvartandi var farþegi með flugi WW763 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 11. júní 2018. Flugðið sem um var að ræða var venjubundið turn-around flug þar sem flugvélin átti að flytja farþega frá Keflavík til Frankfurt og flytja farþega frá Frankfurt til Keflavíkur í bakaleiðinni. Til þess að átta sig á þeim aðstæðum sem leiddu til seinkunar á flugi WW763 er því fyrst nauðsynlegt að líta til þeirra aðstæðna sem leiddu til seinkunar á flugi WW762, enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem að sama flugvél var notuð í þau bæði.

Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW762 var kl. 11:50 þann 11. júní en raunverulegur brottfarartími var kl. 15:19 sama dags. Vegna seinkunar á brottför flugsins seinkaði komutíma flugsins um 3 klukkustundir og 27 mínútur. Brottför flugsins seinkaði um 3 klukkustundir og 14 mínútur vegna slæmra veðuraðstæðna í Frankfurt sbr. fskj. 1.

Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW763 var kl. 16:25 11. júní 2018 en raunverulegur brottfarartími var kl. 20:19 sama dag. Upphaflega áætlaður komutími flugsins var kl. 20:15 11. júní 2018 en raunverulegur komutími var kl. 00:13 12. júní 2018. Farþegar flugsins urðu þar með fyrir 3. klukkustunda og 58 mínútna seinkun. Seinkunina var að mestu að rekja til óveðursins í Frankfurt sem hafði leitt til seinkun á brottför flugs WW762.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 20. september 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

Samkvæmt upplýsingum úr gögnum úr flugrekstarkerfum sem Samgöngustofa aflaði þann 28. júní 2019 seinkaði flugi WW763 um fjórar klukkustundir.

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 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Í fylgigögnum með athugasemdum WOW við kvörtuninni koma fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á flugvellinum í Frankfurt á áætluðum komutíma flugs nr. WW762 en sú vél átti að starfrækja flug kvartanda frá Frankfurt til Keflavíkur, þ.e. flug WW763. WOW lagði jafnframt fram gögn sem sýna fram á slæmar veðuraðstæður á vellanum þann 11. júní 2018. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt fram á að framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda höfðu bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.m.t. flug kvartanda WW763 þann 11. júní 2018. Sú seinkun varð óhjákvæmilega valdur að seinkun á síðara flugi vélarinnar, þ.e. flugi WW763 og verður ekki séð að WOW hefði getað komið í veg fyrir þessa síðari seinkun.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012 ekki uppfyllt.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson