

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 206/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW154 þann 31. júlí 2017.

I. Erindi

Þann 17. september 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW154 þann 31. júlí 2017 frá Chicago til Keflavíkur. Áætlaður komutími var kl. 05:00 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 08:16 staðartíma, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 16 mínútur.

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 19. september 2018. Í svari WOW dagsett 25. september 2018 kom fram að fyrir flug WW154 hafi vélin farið í gegnum venjubundnar skoðanir og fengið heimild til að taka á loft. Eftir að vélin var búin að vera á lofti í skamman tíma kom upp bilun í kerfi vélarinnar sem lýsti sér í því að eldsneyti kom ekki úr tilteknum eldsneytistanki vélarinnar. Með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi tók flugstjórinn þá ákvörðun að breyta flugleið vélarinnar og lenda á Goose Bay flugvelli þar sem fyllt var á eldsneytisbirgðar. WOW hafnaði bótaskyldu sökum þess að um var að ræða ófyrirséða tæknibilun en slíkt teldist til óviðráðanlegra aðstæðna.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 10. október 2018. Í svari kvartanda sem barst 12. nóvember 2018 hafnaði hann röksemdum WOW og taldi að tæknibílanir flokkuðust ekki sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

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.

Lofthæðalög 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.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í nokkrum dómum sínum. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að tæknilegt vandamál eitt og sér teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Dómstóllinn vísaði í 14. inngangslíð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórnmálaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans“. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangslíðar að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Að leysa tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi verði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþeginn frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar – eða hryðjuverks. Af framangreindu dómafordæmi hefur verið gagnálykta að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem vandséð er á til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til að afstýra aflýsingu eða töf.

Í ljósi framangreinds verður almennt litið svo á að vélarbilun sem upp kemur við reglubundið eftirlit sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og verði flugrekendur að bera hallan af því ef slíkar bilanir valda miklum töfum eða aflýsingu. Þannig falla slíkar bilanir almennt ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna. Komi bilun hins vegar upp eftir að reglubundnu eftirliti líkur og vélin útskrifuð þaðan án athugasemda er það mat Samgöngustofu að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða. Samgöngustofa

telur jafnframt að þau tilvik þar sem tæknileg vandamál tengd flugvélinni, svo sem bilanir sem koma upp á flugi séu ekki sambærileg þeim tilvikum þar sem slík vandamál koma í ljós á jörðu niðri líkt og var tilvikið í máli Evrópudómstólsins frá 17. september 2015 í máli C-257/14 Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV.

Í máli þessu liggur fyrir að flug kvartanda fékk heimild til brottfarar í Chicago eftir að reglubundnu eftirliti lauk athugasemdalaust. Eftir skamman tíma á flugi kom í ljós bilun í eldsneytistanki vélarinnar. Bilunin lýsti sér í því að eldsneyti kom ekki úr tilteknum tanki vélarinnar og var því ekki aðgengilegt. Við þær aðstæður má ætla að ákvörðun flugáhafnar flugs WW154 um að stoppa á leiðinni og taka eldsneyti megi rekja til öryggisbrests enda ljóst að vélín kæmist ekki á lokaáfangastað án þess.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Af gögnum málsins má ráða að komu flugs WW154 seinkaði um rúmlega þrjár klukkustundir. Atvik vegna bilunar á vélbúnaði eftir flugtak er að mati Samgöngustofa til þess fallinn að raska verulega áætlanum flugrekanda og farþega. Af framangreindu má telja að WOW hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með vísan til framangreinds telur Samgöngustofa að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 séu uppfyllt og því sé ekki til staðar bótaskylda af hálfu WOW vegna seinkunar á flugi WW154 þann 31. júlí 2018.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda 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, stjórnsýslustofnun 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