

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 227/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW191 þann 26. október 2018.

I. Erindi

Þann 28. nóvember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A og samferðakonu (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW443 þann 13. maí 2018 frá Keflavík til Dallas. Áætluð brottför var kl. 17:30 en raunveruleg brottför var kl. 21:52 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 01:35 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 05:33 staðartíma, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 58 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

Í kvörtun kom fram að flugrekandi hafi boðið kvartanda 300 evrur í skaðabætur vegna seinkunar. Kvartandi taldi sig eiga rétt á 600 evrum vegna þess að heildarseinkun væri yfir fjórum klukkustundum. Þá vísaði kvartandi í dóm Evrópudómstólsins í máli C-452/13 Germanwings v. Henning þar sem dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að komutími miðast við hurðaropnun.

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 4. desember 2018. Í svari WOW kom fram að þar sem seinkun er undir fjórum klukkustundum væri félaginu heimilt að draga 50% af skaðabótum.

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.

Bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur til greina ef seinkun er lengri en þrjár klukkustundir. Seinkun við brottför á flugi WW191 var þrjár klukkustundir og sex mínútur en seinkun við komu var 3 klukkustundir og 58 mínútur með hliðsjón af gögnum sem Samgöngustofa aflaði við meðferð málsins. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 OG c-432/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að við mat á þriggja klukkustunda viðmiðinu ætti að miða við seinkun á áfangastað. Var því seinkun á flugi þann WW191 þann 2. febrúar 2018, miðað við uppgefnar tímasetningar úr flugrekstrarkerfum WOW, undir fjórum klukkustundum.

Óumdeilt er að flugi WW191 þann 26. október seinkaði. WOW hefur boðið kvartanda 300 evrur. Ágreiningur málsins lýtur að því hvort hin bótaskylda seinkun falli undir fjögurra klukkustunda viðmiðið. Sé seinkunin undir fjórum klukkustundum er flugrekanda heimilt að lækka skaðabætur um helming, sbr c-lið 2. mgr. 7. gr. EB nr. 261/2004. Kvartandi telur sig eiga rétt á fullum bótum vegna seinkunar þar sem seinkun var lengri en fjórar klukkustundir, skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar.

Hvað varðar vísun kvartanda til þess að miða skuli komutíma við þann tíma er dyr vélar eru opnaðar tekur Samgöngustofa fram að Evrópudómstóllinn hefur staðfest að sú regla geti átt við. Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum er mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram þrjár klukkustundir. Þótt í þessu máli sé ekki deilt um hvort seinkun hafi náð því lágmarki sem þarf svo um bótaskylda seinkun sé að ræða þykir rétt að leggja sömu sjónarmið til grundvallar hvað varðar hurðaoopnunartíma. Verði niðurstaðan sú að seinkunin sé yfir fjórar klukkustundir á kvartandi rétt á fullum bótum skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. EB nr. 261/2004.

Samkvæmt upplýsingum úr flugrekstrarkerfum munar tveimur mínútum á stæðistíma þar til bótaskylda stofnast á grundvelli c-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Samgöngustofu er því nokkur vafi um það hvort að hurðaropnun hafi átt sér stað innan fjögurra klukkustunda. Í hurðaropnunarmálum er lagt til grundvallar að nokkur tími líði frá því að flugvél kemur að stæði og þar til hurðar flugvélarinnar eru opnaðar svo að farþegar geti stigið frá borði. Í úrskurðum samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins, m.a. máli nr. SRN17100072, hefur verið lagt til grundvallar að sá tími sé

a.m.k. þrjár mínútur. Sé þremur mínútum bætt við uppgefin stæðistíma frá flugrekanda verður heildarseinkun fjórar klukkustundir og ein mínúta miðað við hurðaropnunartíma kvartanda í hag og að heildarseinkun á komustað með hliðsjón af hurðaropnunartíma hafi verið fjórar klukkustundir eða lengri. Eru skilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt.

Ákvörðunarorð

WOW ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig 600 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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, 16. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson