

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 242/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW903 þann 23. október 2017.

I. Erindi

Þann 15. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW903 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 23. október 2017 en fluginu var aflýst vegna vélarbilunar sem rekja mátti til þess að fugl fór inn í hreyfil flugvélarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að áætluð brottför í Kaupmannahöfn hafi verið kl. 12:35 þann 23. október 2017. Við fyrirflugsskoðun komu í ljós alvarlegar skemmdir á öðrum hreyfli vélarinnar sem rekja mátti til áreksturs fugls við hreyfilinn. Vélin var óflugfær og var fluginu því aflýst. Í kjölfar aflýsingar var kvartendum gefin valkostur um endurgreiðslu flugfargjalds eða að fá skipulagt nýtt flug til að komast á ákvörðunarstað. Hluti farþega fékk far með öðru flugi eftir u. þ. b. 12 klukkustunda bið á meðan aðrir farþegar þurftu að bíða í rúmlega sólarhring.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar. Í svari WW kemur fram að í flugi til Kaupmannahafnar hafi flugvél sú sem átti síðar að framkvæma flug WW903 fengið fugl í vélahreyfil. Komu skemmdirnar fyrst í ljós við fyrirflugsskoðun fyrir flug WW903 til Keflavíkur. Skemmdirnar voru svo miklar að aflýsa þurfti fluginu. Telur WW að það atvik að fugl fari í hreyfil flugvélar flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sem leysi fyrirtækið undan bótaábyrgð vegna aflýsingar flugsins. Fuglar séu hluti af náttúrunni, lúta ekki stjórn neins og WW hefði engin úrræði til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Um framangreint vísar WW til dóms Evrópudómstólsins nr. C-315/15 „Peskova v. Travel Services“. Þá telur WW að félagið hafi gert allt sem í sínu valdi stóð til að takmarka seinkunina. Því hafnar WW bótaskyldu.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 27. desember 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 14. janúar 2018 ítrekuðu kvartendur kröfur sínar vegna endurgreiðslu kostnaðar vegna töskugeymslu, farangurskostnaðar, matarkostnaðar og greiðslna fyrir sætaval sem kvartendur fengu ekki að nýta í flugi heim til Keflavíkur.

Með tölvupósti, dags. 30. apríl 2018, óskaði SGS eftir afstöðu WW gagnvart ítrekuðum kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar. Í svari WW, dags. 23. maí 2018, tiltók félagið að kvartendur gætu fengið slíkan kostnað endurgreiddan, m.a. með því að leggja fram viðeigandi kvittanir og með því að hafa samband við þjónustuver félagsins. Þá óskaði WW eftir nánari

útskýringu vegna töskukostnaðar. Með tölvupósti, dags. 28. maí 2018, var svar WW frá 23. maí 2018 framsent kvartendum til umsagnar. Frekari svör hafa ekki borist frá kvartendum.

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 af 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Miðað við framkomin gögn frá WW telst sannað að fugl hafi farið í hreyfil flugvélarinnar þann 23. október 2017 og að rekja megi aflýsingu flugs WW903 til þessa atviks.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna aflýsingar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. skýringarákvæðis reglugerðarinnar en þar segir m.a. að skyldur flugrekenda skv. reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir.

Að mati SGS teljast þau atvik þegar fugl fer í hreyfil flugvélar vera tilviljanakennd og óviðráðanleg af hálfu viðkomandi flugfélags. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slík atvik. Í nýlegum dómi Evrópudómstólsins í máli Peska og Peskova gegn Travel Service nr. C-315/15 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá er ekki heldur um að ræða tilvik sem á rætur að rekja til nauðsynlegra þátta í starfsemi flugvallar eða rekstri og notkun flugvéla sbr. sjónarmið í máli Evrópudómstólsins í máli Siewert gegn Condor nr. C-394/14 um lyftubifreiðar. Að mati SGS telst því „birdstrike“, þ.e. þegar fugl fer í hreyfil flugvélar, til óviðráðanlegra atvika í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfur til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Af gögnum málsins má ráða að í kjölfar aflýsingar voru farþegum boðnir valkostir skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að fá endurgreitt flugfargjald hins aflýsta flugs eða að komast á ákvörðunarstað með öðru flugi. Þá bera gögn málsins með sér að farþegum var komið til ákvörðunarstaðar síns í Keflavík með öðrum flugferðum sem áttu sem stað 12 og 24 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma hins aflýsta flugs. Atvik það sem olli aflýsingunni gerði flugvélina sem átti að framkvæma flug WW903 óflughæfa og því ekki óeðlilegt að verulegar raskanir urðu á flugferð kvartenda og annarra farþega í flugi WW903. Með hliðsjón af framangreindu má telja að WW 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 ofangreinds, og með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins nr. C-315/15 til leiðbeiningar, telur SGS 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 WW vegna aflýsingar á flugi WW903 23. október 2017. Ber því að hafna kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Þá gerðu kvartendur kröfur um endurgreiðslu kostnaðar. Með erindi, dags. 28. maí 2018, óskaði SGS eftir nánari útskýringum og tilgreiningu á þeim kostnaði en svör bárust ekki frá kvartendum. SGS beinir þeim vinsamlegu tilmælum til WW að kanna rétt kvartenda ef kvartendur færa fram frekari gögn eða skýringar um slíka kostnað síðar meir. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki tekin ákvörðun af hálfu SGS um rétt kvartenda til endurgreiðslu kostnaðar.

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

Reykjavík, 22. ágúst 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur