

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 258/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW814 þann 10. september 2018.

I. Erindi

Þann 2. október 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW814 frá Keflavík til London þann 10. september 2018. Áætluð brottför var kl. 15:30 þann 10. september 2018 en raunveruleg brottför var kl. 21:17 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 20:10 síðar sama dag en raunveruleg koma var kl. 01:17 eða seinkun um fimm klukkustundir og sjö mínútur.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar 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 4. október 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 4. nóvember 2018 hafnaði WOW bótaskyldu í málinu vegna þess að seinkun mátti rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Í bréfinu kemur eftirfarandi fram:

Flugvélin með einkennið TF-BRO var notuð í umrætt flug þann 10. September 2018. Fyrr um daginn stóð einnig til að nota flugvélina í flug WW423 frá Lyon til Keflavíkur. Til þess að átta sig á þeim aðstæðum sem leiddu til seinkunar á flugi WW814 er því fyrst nauðsynlegt að líta til þeirra aðstæðna sem leiddu til seinkunar á flugi WW423, enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem sama flugvél var notuð í þau bæði.

Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW423 frá Lyon til Keflavíkur var kl. 10:15 þann 10. september en raunverulegur brottfarartími var kl. 15:37 þann sama dag. Brottför flugsins seinkaði því um 5 klst. og 17 mínútur. Ástæðan fyrir umræddri seinkun var öryggisbrestur í Lyon, eftir að maður hafði keyrt inn á flugbraut flugvallarins, sem leiddi til þess að honum var tímabundið lokað þar til aðstæður leyfðu, sbr. fjsk.1. Hafði þetta áhrif á flugferðir þúsunda farþega og lamaði starfsemi flugvallarins algjörlega á meðan lokuninni stóð en þess má geta að um 80 flugum á vegum fjölda og mismunandi flugrekenda var aflýst vegna þessa.

Vegna fyrrnefndra atvika seinkaði komutíma flugs WW423 um 5 klukkustundir og 15 mínútur. Þar sem sama flugvél var notuð í flug kvartanda, WW814, teygði sú seinkun sig óhjákvæmilega yfir á það flug. Umrædda seinkun á flugi WW814 má því alfarið rekja til öryggisbrestsins í Lyon með ofangreindum afleiðingum sem WOW air var með öllu ómögulegt að koma í veg fyrir.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 5. nóvember 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

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 stjórnarsýslulaga 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 seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 15. inngangslíð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggis. Í fylgigögnum með athugasemdum WOW við kvörtuninni koma fram upplýsingar úr flugrekstrarkefni ásamt tölvupóstsamskiptum WOW við flugvöllinn í Lyon um öryggisbrest á flugvellinum þann 10. september 2018 sem leiddi m.a. til seinkunar á flugi WW423. Að mati Samgöngustofu fellur seinkun sem má rekja til öryggisráðstafana á brottfararflugvelli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Einnig ber að líta til þess að seinkunin sem kom til vegna framangreindra öryggisáðstæðna var almenns eðlis, þ.e. seinkunin varðaði alla flugrekendur á flugvellinum umræddan dag og var því ekki bundin sérstaklega við WOW. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt fram á að aðstæður á flugvellinum í Lyon þann 10. september 2018 hafi verið óviðráðanlegar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með hliðsjón af

framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012 ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu matarkostnaðar að andvirði rúmlega 4150ISK við brottför þann 10. september 2018 en lagði ekki fram kvittanir fyrir útlögðum kostnaði. Að því er varðar þá kröfu kvartanda verður ekki séð að WOW hafi boðið kvartendum hressingu í samræmi við a) 1 lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr a. lið 1. mgr. 6. gr., þar sem fram kemur að þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um nánar tiltekin klukkustundafjölda skuli bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafar. Hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistinga, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er Samgöngustofu heimilt að að kveða á um greiðslu þess kostnaðar til farþegans, sbr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Með hliðsjón af framangreindu ber WOW að endurgreiða kvartanda ISK 4150.ⁱ

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu fargjalds með leigubifreið frá flugvellingum í London. Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048 né reglugerð EB nr. 261/2004 eða öðrum lögum og reglum Samgöngustofa starfar eftir til að taka ákvörðun um kröfu kvartanda um endurgreiðslu á fargjaldi með leigubifreið. Samgöngustofa getur því ekki tekið ákvörðun um endurgreiðslu slíkra gjalda og verður kvartandi að leita úrræða á öðrum vettvangi til að sækja slíkar bætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna leigubifreiðar úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

WOW ber að greiða kvartanda útlagðan kostnað fyrir máltíðum þann 10. september 2018.

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, 9. júlí 2019

Rannveig Lind Bjargardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir

ⁱ Gengi er miðað við gengið á www.sedlabanki.is þann 26.06.2019