

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 25/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW405 þann 27. september 2017.

I. Erindi

Þann 24. október 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW nr. WW405 frá París til Keflavíkur þann 27. september 2017. Áætluð brottför var kl. 12:35 þann en raunveruleg brottför var kl. 18:51 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 14:10 en raunveruleg koma var kl. 19:54, eða seinkun um fimm klukkustundir og 44 mínútur.

Kvartendur áttu síðan bókað tengiflug frá Keflavík til Los Angeles sem var lokaákvörðunarstaður kvartenda.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. október 2017. Í svari WOW sem barst SGS þann 15. nóvember 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar, þ.e flug WW404 frá Keflavík til París:

„Er flugvélin var búin að fljúga í um 1 klst. urðu áhafnarmeðlimir varir við að 2 farþegar vélarinnar voru meðvitundarlausir. Í ljósi þessa var umsvifalaust tekin ákvörðun um að snúa vélinni við og lenda henni aftur í Keflavík svo hægt væri að koma farþegunum undir læknishendur svo fljótt sem auðið var. Öryggi farþega verður alltaf að vera haft að leiðarljósi í aðstæðum sem þessum og þar WOW air því skylda til að grípa til þessara úrræða.

Er áhafnarmeðlimir verða varir við að heilsufarsástand farþega kunni að vera í hættu er óumdeilt að óviðráðanlegar aðstæður séu til staðar sem að réttlæti að gripið sé til úrræða óháð því hvort að þau kunni að hafa möguleg áhrif á ferðaáætlun annarra farþega vélarinnar.“

„Öryggi farþega hefur alltaf forgang gangvart rétti annarra farþega til þess að lenda á áfangastað sínum á upphaflegum áætluðum komutíma.“

SGS sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 16. nóvember 2017. Í svari kvartenda kom fram að þeir hafi gert ráð fyrir því eftir samtal við fulltrúa WOW að þeir ættu kost á að fá endurgreitt tengiflugið sem þeir misstu af og endurgreiðslu á þeim mismun sem var á upphaflegu fargjaldinu sem kvartendur greiddu fyrir tengiflugið og því fargjaldi sem farþegar keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað.

Í framangreindu álitni WOW má finna samþykki WOW á því að endurgreiða kvartendum fargjaldmismuninn á upphaflegu fargjaldinu og því nýja sem kvartendur keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað að því tilskildu að kvartendur leggja fram kvittanir fyrir nýja fargjaldinu.

Er því ekki ágreiningur fyrir hendi varðandi þann kostnað og því ekki ástæða til að fjalla frekar um það af hálfu Samgöngustofu.

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 stjórnslulaga 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 WW405 þann 27. september 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] öryggisáhættu.

Í ljósi framangreinds telur Samgöngustofa að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni aftur til Keflavíkur hafi verið tekin á þeim forsendum að tryggja öryggi viðkomandi farþega og koma þeim undir læknishendur svo fljótt sem auðið var. Samgöngustofa endurskoðar ekki mat flugstjóra er snýr að öryggi farþega og fellst á að aðstæður sem sköpuðust í flugi nr. WW404 þann 27. september 2017 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa WOW undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta.

Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. WW404 frá Keflavík til París. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartenda nr. WW405. Telur SGS að rekja megi þá seinkun sem umræðir á flugi kvartenda nr. WW405 þann 27. september 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 22. mars 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson