

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 264/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW114 þann 18. júní 2018.

I. Erindi

Þann 22. október 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air nr. WW114 þann 18. júní 2018 frá Cleveland til París með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför var kl. 00:30 en raunveruleg brottför var kl. 04:12. Áætlaður komutími var kl. 10:35 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 13:59 staðartíma, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 24 mínútur. Kvartendur misstu af tengiflugi sínu WW406 frá Keflavík til Parísar. WOW útvegaði kvartendum gistingu í Keflavík og bókaði þau í nýtt flug daginn eftir. Fram kemur í kvörtun að farangur barst fimm dögum síðar.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 WOW til umsagnar 24. október 2018. Í svari WOW sem barst 16. nóvember 2018 kom fram að seinkun á flugi WW114 var að rekja til tímabundinnar lokunar á flugbraut í Cleveland. Vélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflega áætluðum brottfarartíma, þar sem nota þurfti aðra flugbraut en áætlað hafði verið. Sú flugbraut reyndist vera töluvert styttri en sú sem var tímabundið lokað. Flugvélin var því of þung til að fara í loftið. Þetta leiddi til þess að afferma þurfti vélina nokkuð til þess að létta hana og koma henni í loftið. WOW hafnar bótaskyldu vegna þess að um óviðráðanlegar aðstæður er að ræða enda var sú ákvörðun að loka upphaflegri flugbraut flugsins ekki í höndum WOW heldur flugvallaryfirvalda í Cleveland.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 19. nóvember 2018. Í svari kvartenda sem barst þann 22. nóvember 2018 var vísað til þess að vitneskja flugrekanda um fyrirhugaða tímabundna lokun á flugvellinum í Cleveland hlaut að liggja fyrir með nægum fyrirvara til að bregðast við með fullnægjandi hætti. Þá ítrekuðu kvartendur kröfu sína um endurgreiðslu kostnaðar vegna farangurstafar auk kostnaðar vegna hótlegtingar í París sem þeir gátu ekki nýtt.

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 stjórnsýslulaga 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.

Loffferðalög 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW114 þann 18. júní 2018 og að tæplega fjögurra klukkustunda seinkun varð á komu kvartenda til Keflavíkur með þeim afleiðingum að þeir misstu af tengiflugi sínu, WW406, til Parísar. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW air heldur því fram að brautinni hafi verið lokað á síðustu stundu og því ekki verið hægt að bregðast við. Samkvæmt gögnum sem Samgöngustofa hefur aflað sér var sent út NOTAM (Notices to airmen) þar sem lokun á lengstu flugbraut flugvallarins var tilkynnt á tímanum 02:39 til 12:30 þann 18. júní 2018. Lokunin átti því að hefjast rúmum 2. klst. eftir að flug WW114 átti að leggja af stað skv. áætlun.

Í þessu máli verður að líta til þess að WOW hlaut að vera ljóst að til stóð að loka flugbrautinni tímabundið, enda eru tilkynningar um slíkar lokanir aðgengilegar með nægum fyrirvara fyrir flugrekendur sem eiga áætlunarflug til viðkomandi flugvallar. Við slíkar aðstæður ber flugrekanda að gera viðeigandi ráðstafanir og bregðast við með fullnægjandi hætti. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að seinkun á flugi WW114 falli ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og er því um bótaskylda seinkun að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs að upphæð USD 600. Fram kemur í kvörtun að WOW hafi greitt kvartendum USD 398 en hafni frekari bótum. Í málinu liggja ekki fyrir kvittanir eða önnur gögn sem styðja kröfu kvartenda. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar Samgöngustofu að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eigenda farangurs þegar ágreiningur er

fyrir hendi. Reglugerð 1048/2012 sem er sett með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með síðari breytingum. Samgöngustofa telur þá upphæð sem WOW hefur nú þegar greitt til kvartenda sanngjarna með tilliti til heimildar 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WOW verði ekki gert að endurgreiða kvartendum frekar fyrir útlögðum kostnaði.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar varðandi hótulgistingu í París sem kvartendur gátu ekki nýtt sökum þess að flugi þeirra seinkaði. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á umræddum kostnaði sem til féll á kvartendur vegna seinkunar á flugi þeirra. Samgöngustofa sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli og verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða hvorum kvartanda um sig, bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar 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, 23. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Ómar Sveinsson