

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 27/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW404 þann 27. september 2017.

I. Erindi

Þann 26. október 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW404 frá Keflavík til Parísar 27. september 2017. Áætluð brottför á flugi nr. WW404 stóðst en þegar vélin var búin að fljúga í u.þ.b. eina klukkustund varð áhöfn vélarinnar vör við að tveir farþegar vélarinnar voru meðvitundarlausir. Í kjölfarið var umsvifalaust tekin ákvörðun af hálfu áhafnar vélarinnar að snúa vélinni aftur til Keflavíkur til að koma umræddum farþegum undir læknishendur svo fljótt sem auðið var. Áætlaður komutími til Parísar var kl. 11:00 þann 27. september 2017 en raunveruleg koma var kl. 17:30 síðar sama dag, seinkunin var því um sex klukkustundir og þrjátíu mínútur.

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

Í kvörtun kvartanda kom m.a. eftirfarandi fram að brottför hafi upphaflega verið á réttum tíma en eftir að vélin hafði verið á lofti í rúmlega klukkustund tók flugmaður vélarinnar ákvörðun um að snúa vélinni við vegna ætlaðra veikinda tveggja farþega um borð. Eftir landingu neituðu umræddir farþegar báðir að fara rá borði. Að mati kvartandi hafi þá legið fyrir að annar farþeginn hafði verið áfengis- eða lyfjadauður og erfitt að vekja hann en hann var þegar þarna var komið vakandi. Óljóst hafi verið hvað það var sem amaði að hinum farþeganum en hún neitaði samt sem áður að fara frá borði. Á endanum tók flugmaður vélarinnar ákvörðun um að þessir farþegar færu ekki aftur með vélinni og yfirgáfu þau hana ásamt lækni og sjúkraliði. Eftir að þau höfðu yfirgefið vélina leið nokkuð langur tími þar til farþegum var loks tilkynnt um að fyrir lægi að áhöfn vélarinnar færi fram yfir leyfilegan vinnutíma ef hún fylgdi vélinni til Parísar, þess vegna hafi verið kölluð út ný áhöfn og yrði farþegum leyft að fara frá borði þar til vélin yrði tilbúin að nýju til brottfarar. Engar aðrar upplýsingar voru veittar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. október 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 21. nóvember 2017 kemur eftirfarandi fram:

„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 farþeganum undir læknishendur svo fljótt sem auðið var. Öryggi farþega verður alltaf að vera haft að leiðarljósi í aðstæðum sem þessum og bar WOW air því skylda til að grípa til þessara úrræða.

Er áhafnar meðlimir 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.“

Í umsögn WW sem barst Samgöngustofu þann 21. nóvember 2017 var ekki að finna umfjöllun um að ný áhöfn hafi verið kölluð út til að sinna flugi WW404 þann 27. september 2017. Samgöngustofa sendi því beiðni til WW þar sem óskað var eftir upplýsingum um hvort ný áhöfn hafi verið kölluð út. Í svari WW sem barst Samgöngustofa þann 21. nóvember 2018 benti WW að áhöfnin sem átti að sinna upphaflega umræddu flugi hefði runnið út á leyfilegum vinnutíma og ástæðan fyrir því hafi mátt rekja til þess að vélinni hafi verið snúið við aftur til Keflavíkur þar sem flugstjórinn taldi nauðsynlegt að koma tveimur farþegum undir læknishendur.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 8. nóvember 2017. Frekari svör bárust ekki 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 stjórnáslaganna 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 flug kvartenda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna 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.

Samgöngustofa hefur í þessu máli ekki forsendur til að ákvarða hvert raunverulegt ástand þessara tveggja farþega var þegar þeir fóru um borð og tekur því ekki afstöðu til þess. Er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 15. febrúar 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson