

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 326/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW252 þann 26. febrúar 2019.

I. Erindi

Þann 19. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW252 þann 26. febrúar 2018 frá Montreal til Keflavíkur og þaðan með tengiflugi WOW nr. WW902 til Kaupmannahafnar. Seinkun varð á brottför WW252 vegna seinkunar fyrra flugs vélarinnar WW251. Áætluð brottför WW252 var kl. 23:15 þann 26. febrúar 2018 en raunveruleg brottför var kl. 02:13 þann 27. febrúar 2018. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 04:30 þann 27. febrúar 2018 en raunverulegur komutími var kl. 06:56 sama dag, eða seinkun um tvær klukkustundir og 26 mínútur. Varð seinkunin til þess að kvartandi missti af bókuðu tengiflugi nr. WW902.

Kvartandi fer 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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. mars 2019. Í svari WOW sem barst þann 27. mars 2019 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug WW251 hafði tafist á leið til Montreal vegna óveðurs á Keflavíkurflugvelli. Þá bókaði WOW flugmiða til Kaupmannahafnar með öðrum flugrekanda handa öllum farþegum sem misstu af tengiflugi nr. WW902.

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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW252 frá Montreal til Keflavíkur þann 26. febrúar 2019 og frá Keflavík til Kaupmannahafnar í tengiflugi nr. WW902 síðar sama dag. Kvartandi missti af tengiflugi WW902 þar sem flug WW252 kom of seint til Keflavíkur. WOW hefur borið því við að seinkunin hafi orðið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda nr. WW252. Því telur WOW að ekki sé um að ræða bótaskylda seinkun í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álítaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Fram kemur í þremur öðrum málum kvartenda sem varða sama flug og það sem er til meðferðar í máli þessu að ástæða seinkunar hafi verið sú að hurð að farmrýminu hafi ekki lokast vegna frosts. WOW minnst ekki á það í svari sínu til Samgöngustofu í öðrum málum kvartenda í sama flugi en leggja verður það til grundvallar hér þar sem WOW nefnir seinkun vegna frosinnar hurðar ásamt því að bera ýmist fyrir sig slæm veðurskilyrði á Keflavíkurflugvelli eða flugvelli í Montreal, án framlagningar gagna því til sönnunar.

Við mat á því hvort hægt sé að beita undanþáguákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vísar Samgöngustofa til leiðbeinandi umfjöllunar í dómum og skipunum Evrópudómstólsins um ákvæðið í málunum C-549/07 Wallentin-Hermann v Alitalia, C-394/14 Siewert v Condor og C-315/15 Peskova og Peska v Travel services. Í þessum málum kemur skýrt fram að tvö skilyrði verða að vera uppfyllt til að flugrekendur geti beitt 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar til undanþágu frá bótaskyldu. Skilyrðin eru:

- A) Að umrætt atvik sem veldur töf sé óviðráðanlegt af hálfu flugrekanda.
- B) Að umrætt atvik sem veldur seinkun eða aflýsingu sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstarstarfsemi viðkomandi flugrekanda.

Í C-549/07 Wallentin-Hermamnn v Alitalia má sjá að óviðráðanleg vélarbilun fellur ekki undir undanþágu í 3. mgr. 5. gr. þar sem vélarbilanir þykja eðlilegur þáttur í flugrekstrarstarfsemi flugfélaga. Þá má sjá í C-394/14 Siewert v Condor að árekstur stigabifreiðar á flugvelli við flugvél fellur ekki undir

undanþágu 3. mgr. 5. gr. þar sem notkun slíkra tækja telst nauðsynlegur og eðlilegur þáttur í rekstrarumhverfi flugvalla þó svo að flugfélagið hefði ekkert getað gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Í C-315/15 Peskova og Peska v Travel Services mátti hinsvegar sjá að árekstur fugls við hreyfil flugvélar teldist hvorki viðráðanlegt atvik né þáttur í eðlilegri flugrekstrarstarfsemi og því átti undanþágan í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar við.

Varðandi síðara skilyrðið, þ.e. hvort að bilun í hurð farmrýmisins sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda, telur Samgöngustofa rétt að líta til þess að flugrekandi megi ávallt gera ráð fyrir því að hurðir vélarinnar geta bilað. Slíka bilun má því rekja til venjulegrar flugrekstrarstarfsemi flugrekanda. Að því sögðu og með hliðsjón af leiðbeinandi sjónarmiðum Evrópudómstólsins í málum nr. C-549/07, C-394/14 og C-315/15 telur Samgöngustofa að bilun í hurð farmrýmis, falli fremur í þá átt að teljast atvik sem falli innan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi og að síðara skilyrði fyrir beitingu 3. mgr. 5. gr. sé því ekki uppfyllt. Enn fremur verður að líta til þess að 3. mgr. 5. gr. er undantekningarákvæði sem ber að skýra þröngt, sbr. framangreinda umfjöllun.

Er það því mat Samgöngustofu að umrædd bilun á hurð farmrýmis, falli ekki undir óviðráðanlegt atvik í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber WOW Air því að greiða kvartanda bætur í samræmi við c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð ISK 2080 kvartandi átti rétt á hressingu í samræmi við a) lið 1. mgr. 9 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b) lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar þar sem fram kemur að það eigi að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð sem felst m.a. í að bjóða þeim máltíðir og hressingu. Kvartandi fer fram á endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð GBP 4.96

Ákvörðunarorð

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

WOW Air skal endurgreiða kvartanda matarkostnað, samkvæmt framlögðum reikning í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð ISK 2080 sbr. a) lið 1. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

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

Reykjavík, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson