

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 61/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW509 þann 24. apríl 2016.

I. Erindi

Þann 30. maí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A fyrir hönd félaga í starfsmanna B sem bókuðu ferðina saman, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með WOW air (WW) frá Varsjá til Keflavíkur þann 24. apríl sl. Áætlaður brottfarartími var kl. 22:05 en raunverulegur brottfarartími var 17:40 daginn eftir.

Í kvörtun kemur fram að veittar hafi verið misvísandi upplýsingar um framgang mála. Þá kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um um réttindi sín skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 30. maí. Svar WW barst 27. júní, þar kemur m.a. fram að félagið haf reynt að bestu getu að halda farþegum upplýstum um gang mála og komið þeim á hótél. Orsök seinkunarinnar hafi verið skemmdir á hreyfli vélarinnar en tvö af blöðum hreyfilsins höfðu bognað og þurfti að skipta um annað þeirra. WW telur að aðskotahlutur hafi lent í hreyflinum og með því að skoða fyrri ferðir vélarinnar telur WW að það hafi gerst í Keflavík þar sem rusl hafi safnast saman á vellinum. Útilokað sé að skemmdin sé af mannavöldum sem WW air beri ábyrgð á. Í umsögn segir m.a.: „Sökum þess að hér er um að ræða skemmd sem ekki er hægt að rekja til vanrækslu starfsmanna sem WOW air ber ábyrgð á né til eðli hlutarins við notkun fellur þessi skemmd á blöðum hreyfilsins til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW air gat ekki með nokkru móti gert ráðstafanir til þess að koma í veg fyrir þessar skemmdir. Með hliðsjón af þessu hafnar WOW air bótaskyldu.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 28. júní sl. í Svari kvartenda þann 29. júní vekja þeir m.a. vekja athygli á að: „meginkrafa okkar eru skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 þar sem WOW braut gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa farþega ekki um réttindi sín sem þeim er skylt að gera skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

það teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna að seinkunin hafi verið eins löng og raun var. Teljum við að hægt hefði verið að útvega varahluti á styttri tíma eða útvega annað flug (aðra flugvél). Hvernig WOW kaus að leysa málið tók rúmlega 19 klukkustundir en ekki er hægt að telja óviðráðanlegt að leysa málið á styttri tíma.“

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 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að vélabilun sú sem orsakaði seinkunina geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður. WW heldur því fram að þar sem að það hafi verið aðskotahlutur sem olli skemmdunum á hreyflinum þá sé ekki hægt að notast við þá túlkun Evrópudómstólsins að tæknibílanir flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður. „Þessa skemmd er ekki hægt að rekja til eðli hlutarins þar sem að það þarf eitthvað að koma til svo að unnt sé að valda skemmd af þessu tagi, hún getur ekki gerst af sjálfu sér.“ Það er mat SGS að ekki sé hægt að fallast á rök WW um að það skipti máli hvort orsök atviksins sé utanaðkomandi eða ekki. Hreyflarnir eru hluti af flugvélinni og það er eðli þeirra að sjúga loft í gegnum sig og því geta fylgt aðskotahlutir, þetta er kallað **FOD** eða *foreign object damage* og eru slíkar skemmdir almennt liður í tryggingum flugrekanda. Skemmdir eru því afleiðing af notkun og eðli hreyfilsins sem snýr að rekstri á flugvél og flokkast ekki undir óviðráðanlegar aðstæður. Samkvæmt því ber WW að greiða kvartendum bætur skv. nafnalista sem fylgir með ákvörðuninni.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Það er mat Samgöngustofu að WW hafi með athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi greinarinnar.

Ákvörðunarorð

WOW air skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis 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, 4. nóvember 2016

Ómar Sveinsson

Magnús D Baldursson