

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 97/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW903 þann 10. mars 2018.

I. Erindi

Þann 9. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW903 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 10. mars 2018. Áætluð brottför var kl. 11:35 þann en raunveruleg brottför var kl. 15:33 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 14:10 en raunveruleg koma var kl. 18:06, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 56 mínútur.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. apríl 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 26. apríl 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna veðuraðstæðna:

„Quartandi var farþegi með flugi WW903 þann 10. mars 2018. Upphaflega áætlaður brottfaratími flugsins var kl.10:35 en raunverulegur brottfaratími var kl. 14:33. Upphaflega áætlaður komutími var kl. 14:10 en raunverulegur komutími var kl. 18:06. Fluginu seinkaði því um 3. klst. og 56. mínútur.

Brottför flugsins seinkaði um 3. klst. og 56 mínútur vegna óveðurs sem var til staðar á Keflavíkurflugvelli. Vélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflegum áætluðum brottfaratíma um morguninn frá Keflavík til Kaupmannahafnar.

SGS sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 3. maí 2018. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

Þann 19. júlí 2018 sendi Samgöngustofa erindi til WOW air þar sem óskað var eftir réttum veðurupplýsingum þar sem að þær veðurupplýsingar sem WOW air sendi með umsögn sinni voru veðurupplýsingar voru frá kl 05:00-09:30 í Keflavík, 5 tímum fyrir áætlaða landingu. Í svari WOW sem barst samdægurs benti félagið á að brottför flugs WW902 seinkaði um þrjár klukkustundir vegna óveðurs í Keflavík. Vegna þess seinkaði komutíma flugsins um þrjár klukkustundir og 11 mínútur. Þegar að sá tími er dreginn frá seinkun á komutíma flugs WW903 stendur aðeins seinkun upp á 45 mínútur eftir.

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 dómfordæmi 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 WW903 þann 10. mars 2018 og seinkaði komu flugsins á áfangastað um þrjár klukkustundir og 56 mínútur.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi þann 10. mars 2018 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. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík að morgni þann 10. mars þegar fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda átti að taka á loft í Keflavík sem varð valdur að seinkun á komu vélarinnar til Kaupmannahafnar. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður bein áhrif á síðara flug félagsins, þ.m.t. flug kvartanda nr. WW903, svo að seinka þurfti því flugi. Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda nr. WW903 þann 10. mars 2018 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. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW air samkvæmt 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, 6. júní 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson