

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 101/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W61898 þann 12. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 6. apríl 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WZ) nr. W61898 þann 12. febrúar 2018 frá Keflavík til Wrocław í Póllandi. Áætluð brottför var kl. 20:35 en raunveruleg brottför var kl. 02:17 síðar sama dag, vélinni seinkaði því um fjórar klukkustundir og 42 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur 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 til WZ til umsagnar 6. apríl 2018. Í svari WZ sem barst SGS þann 2. maí 2018 kemur fram að þann 12. febrúar 2018 voru veðuraðstæður í Keflavík slæmar. Með vísan til þess að um óviðráðanlegar aðstæður er að ræða hafnaði WZ bótaskyldu í málinu.

SGS sendi kvartendum svar WZ til umsagnar þann 3. maí 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

Þann 23. ágúst 2018 sendi SGS beiðni til WZ um frekari upplýsingar varðandi veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli á áætluðum brottfarartíma flugsins, þar sem rannsókn SGS leiddi í ljós að eftir klukkan 20:00 þann 12. febrúar 2018 hafði veður batnað til muna. Beiðnin var ítrekuð þann 28. ágúst 2018. Engin frekari svör bárust af hálfu WZ við meðferð málsins.

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 SGS, 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 SGS 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 að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er m.a. tiltekið að slæmar veðuraðstæður geti talist falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar hvílir sönnunarbyrðin á flugrekanda að sýna fram á að slíkar aðstæður hafi verið til staðar. Í máli þessu hefur flugrekandi lagt fram veðurupplýsingar en samkvæmt þeim var veður orðið betra á áætluðum brottfarartíma flugsins. WZ varð ekki við beiðni SGS um frekari upplýsingar og gögn varðandi ástæðu þess að flug W61898 fór í seinkun. Að mati SGS eru upplýsingar úr framlögðum gögnum af hálfu flugrekanda ekki nægilegar einar og sér til að sýna fram á að veðuraðstæður hafi valdið seinkun flugsins í þessu tiltekna tilviki.

Telur SGS því að WZ hafi ekki tekist að sýna fram á að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun flugs W61898 þann 12. febrúar 2018. Ber því að fallast á bótakröfu kvartenda vegna seinkunar flugsins.

Ákvörðunarorð

Wizz Air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. september 2019



Omar Sveinsson



Andri Rúnar Gunnarsson