

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 125/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW815 þann 11. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 14. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur) vegna aflýsingar á flugi WOW air WW815 frá London til Keflavíkur þann 11. febrúar 2018. Áætluð brottför var kl. 19:50.

Kvartendur fara 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 14. maí 2018 og þegar svar barst ekki þá var beiðni um umsögn ítrekuð 8. júní. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 9. júní 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að aflýsing á flugi WW815 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Var því flugi WW815 aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW hafi boðið kvartendum nýtt flug 14. febrúar sem þeir þáðu.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 11. júní 2018. Engin frekari svör bárust 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 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af

hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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 í þessu máli er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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. innganglið reglugerðarinnar. Í fylgigögnum með athugasemdum WOW við kvörtuninni koma fram upplýsingar sem sýna fram á slæmar veðuraðstæður á Keflavíkflugvelli þann 11. febrúar 2018. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt fram á að framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartenda höfðu bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.m.t. flug kvartenda WW616 þann 11. febrúar 2018. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við þarf að horfa til þess að flugrekanda beri að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Samgöngustofa metur það svo að WOW hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu á matarkostnað og hótélkostnað að fjárhæð GBP 446,39 kvartendur áttu rétt á hressingu og hótélgistingu í samræmi við a- og b-lið 1. mgr. 9.gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-lið 1. mgr. 6. 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. Krafa kvartenda um endurgreiðslu á matarkostnað og hótélkostnað að fjárhæð GBP 446,39 er samþykkt.

Ákvörðunarorð

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

WOW skal endurgreiða kvartendum matarkostnað og hótélkostnað, samkvæmt reikningum í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð GBP 446,39, sbr. a-lið og b-lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 6. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 11. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson