

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 323/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW442 þann 28. nóvember 2018.

I. Erindi

Þann 6. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugum WOW air WW442 og WW148 frá Pittsburgh til Amsterdam með millilendingu í Keflavík þann 28. nóvember 2018.

Quartanda var tilkynnt þann 27. nóvember um að flug WW442 frá Keflavík til Amsterdam væri aflýst.

Quartandi fór fram á 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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 7. mars 2019. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 12. mars 2019 kom fram eftirfarandi:

„Farþegar úr flugi WW442, Keflavík til Amsterdam voru færðir yfir á flug WW462, Keflavík til Brussel sama dag þar sem flugtímar og komutímar voru svipaðir. Hinsvegar, valdi quartandi að fá endurgreitt í stað þess að ferðast til Brussel. WOW bauðst til að greiða öllum þann kostnað sem fólst í því að ferðast á milli Amsterdam og Brussel.“

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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lagði quartandi fram kvörtun þar sem hann óskaði eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að honum hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Í

umsögn WOW í máli þessu er vísað til röksemda um að kvartandi hafi verið komið á áfangastað með öðru flugi á svipuðum tíma og upphaflega var áætlað. Þannig er kvartandi og og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW442 þann 28. nóvember 2018 og að honum var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafnið í þessu máli er því hvort neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Kvartanda var tilkynnt um að flugi hans frá Keflavík til Amsterdam væri aflýst en ljóst er af gögnum málsins að flugi WW442 þann 28. nóvember fór frá Keflavík í 38 mínútna seinkun og því óljóst er hví kvartanda var tilkynnt deginum áður að umræddu flugi væri aflýst. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og WOW hefur ekki borið fyrir sig réttmætar ástæður fyrir umræddri neitun á fari. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur vegna neitunar á fari að fjárhæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. 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, 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