

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 106/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW132/WW9132 þann 15. júní 2017.**

I. Erindi

Þann 16. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW132 frá Miami til Keflavíkur þann 15. júní 2017 kl. 16:30. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 04:10 16. júní 2017. Í kvörtun kemur fram að flugvél sú sem átti að framkvæma flug WW132 hafi bilað og því hafi þurft að flytja farþega yfir á önnur flug. Fengu kvartendur far með flugi WW9132 en flugvél sú sem framkvæmdi það flug var minni og hafði ekki jafn langt drægi og þurfti því á heimleið að millilenda í Bangor til að taka eldsneyti. Brottför á hinu nýja flugi WW9132 var skipulagt kl. 15:55 þann 15. júní 2017 eða 35 mínútum fyrr en upphaflegur brottfarartími með flugi WW132. Þá varð töf á brottför vegna þrumuveðurs á Miami flugvelli auk tafar sem kom til vegna millilendingar í Bangor. Heildarseinkun á komu kvartanda til Keflavíkur var fjórar klukkustundir og 20 mínútur, þar af mátti rekja 3 klukkustundir og 13 mínútur til veðuraðstæðna og eina klukkustund og 7 mínútur til millilendingar til að taka eldsneyti.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, annars vegar vegna símakostnaðar og hins vegar þar sem að þau höfðu pantað „Bizz“-sæti með auknu fótaplássi í flugi WW132 en í flugi WW9132 fengu þau sæti á almennu farrými með hefðbundnu fótaplássi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. júlí 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 1. ágúst 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að töf mátti rekja til veðurs og að slík töf félli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugvallaryfirvöld í Miami heimiluðu ekki flugáhöfn flugs WW9132 að taka fyrr á loft og því var ekkert sem félagið gat gert til að koma í veg fyrir framangreindar aðstæður. Að mati félagsins ætti að draga seinkun vegna veðurs frá heildarseinkun og með þeim frádrætti væri seinkun undir þriggja klukkustunda viðmiði bótaskyldu vegna seinkunar.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 15. júlí 2017. Í svari kvartenda, dags. 8. ágúst 2017, ítrekaði kvartandi kröfur sínar.

Með tölvupóstum, dags. 28. febrúar og 4. mars 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá WW um tímalengd tafar vegna veðuraðstæðna við brottför á flugi WW9132. Með svörum, dags. 4. og 9. mars 2018, færði WW fram nánari upplýsingar um viðkomandi flug.

Þann 8. júní 2018 óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá kvartendum um tilgreindan símakostnað og upplýsingar um tegund farmiða með flugi WW132. Með tölvupósti, dags. 8. júní 2018, sendu kvartendur afrit af símareikningi fyrir notkun júnímánaðar 2017 og afrit af farmiðum með flugi WW132.

Þann 26. júní 2018 var afrit af símareikningi stefnanda sent WW til andmæla. Í svari WW, dags. 26. júní 2018, hafnaði félagið ábyrgð greiðslu slíks kostnaðar og vísaði félagið til þess að brottför flugs þurfi að seinka um a.m.k. fjórar klukkustundir svo að farþegar eigi rétt til símtala skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Þá óskaði SGS einnig eftir upplýsingum um „Bizz-sæti“ kvartenda, þ.e. hvaða fríðindi eða þjónusta fælust í slíkri bókun. WW tók fram að kvartendum hafði þegar verið endurgreiddur mismunur á „Bizz“ fargjaldi sem þau hefðu bókað far með flugi WW132 og þeim sætum á almennu farrými sem þau þurftu að sitja í á heimleið með flugi WW9132. Í frekari samskiptum við WW færði félagið fram nánari upplýsingar um eðli „Bizz“-sæta.

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 stjórnáslaganna 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 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.

Fyrir liggur að rúmlega fjögurra klukkustunda seinkun varð á komu til Keflavíkur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi WW9132 þann 15. júní 2017 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. Af hálfu WW var færð fram flugvallaveðurskýrsla sem tilgreindi að á brottfarartíma hafi þrumuveður og steðjaský farið yfir Flórídaskaga og að það veður hafi síðar farið yfir Miamiflugvöll. Við slíkar veðuraðstæður má búast við verulegum röskunum á flugumferð á svæðinu. Að mati SGS hefur WW því sýnt nægjanlega fram á að rekja megi rúmlega þriggja klukkustunda seinkun á brottför til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í máli þessu má rekja ástæður seinkunar að hluta til óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun í máli þessu var fjórar klukkustundir og 20 mínútur. Sú seinkun að frádregnum þremur klukkustundum og 13 mínútum vegna óviðráðanlegra aðstæðna er ein klukkustund og sjö mínútur. Einnar klukkustundar og sjö mínútna seinkun uppfyllir ekki bótaskilyrði 7. gr. um þriggja klukkustunda seinkun EB nr. 261/2004. Er því kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar hafnað.

Þá ber að líta til þess að í máli þessu var um að ræða aflýsingu á flugi WW132. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að aflýsing á flugi sé bótaskyld nema að skilyrði í liðum i-iii í ákvæðinu eigi við. Í iii-lið ákvæðisins er tilgreint að ef aflýsing eigi sér stað innan 7 daga frá brottför sé ekki um bótaskyldu af hálfu flugrekanda að ræða ef farþegum er boðið að breyta flugleið sinni svo að þeim sé gert kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og að komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma. Áætluð brottför í hinu nýja flugi nr. WW9132 var skipulögð 35 mínútum fyrir áætlaða brottför flugs WW132 og uppfyllir því framangreint skilyrði. Áætluð koma á flugi WW132 til Keflavíkur var kl. 04:10 þann 15. júní 2017 en áætluð koma á flugi WW9132 var kl. 04:55 síðar sama dag, eða 45 mínútum eftir upprunalega áætlun sem uppfyllir framangreint skilyrði. Þá má rekja frekari seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna og telur því SGS með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins nr. C-315/15 að sú seinkun verði ekki lögð til grundvallar við mat á gildi iii-liðs c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og var því ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða. Er því kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar hafnað.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu símareiknings vegna símtala í kjölfar aflýsingar flugs WW132. WW hefur mómælt því að félagið beri ábyrgð á þeim kostnaði á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Flug kvartenda nr. WW132 var aflýst og þeim var útvegað nýtt flugfar á sambærilegum brottfarartíma. Í b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að þegar flugi er aflýst skuli bjóða kvartendum þjónustu skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Í 2. mgr. 9. gr. reglugerðar kemur fram að flugrekendur skuli bjóða farþegum að hringja tvö símtöl. Áttu kvartendur því rétt til símtala skv. framangreindu. Lögðu kvartendur fram símareikning þess efnis að símkostnaður kvartenda vegna notkunar erlendis í júní mánuði árið 2017 hafi numið kr. 12.318 vegna þriggja símtala. Á sama símareikningi vegna annars símanúmers koma hins vegar einnig fram gjöld vegna erlendra símtala í sama mánuði. Í málinu liggja því ekki fyrir gögn sem sýna nákvæmlega fram á kostnað kvartenda vegna fyrrgreindra símtala en í slíkum tilvikum er SGS heimilt að meta slíkan kostnað sbr. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Símakostnaður kvartenda í máli þessu er því metinn að tiltölu kr. 6.000 sem WW skal endurgreiða kvartendum.

Kvartendur í málinu áttu bókaða „Bizz“-farmiða með flugi WW132 sem fólu m.a. í sér aukið fótapláss og aukna þjónustu. Kvartendur fengu hins vegar sæti á almennu farrými í flugi WW9132 án aukins fótapláss og þjónustu. WW endurgreiddi kvartendum mismun á miðaverði „Bizz“-fargjaldanna og sæta í almennu farrými. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal flugrekandi endurgreiða farþega tilgreint hlutfall af flugfargjaldi, í tilviki þessa máls 75% af upphæð fargjaldsins sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. Að mati SGS fól breytt sætaskipan kvartenda í máli þessu ekki í sér niðurfærslu á farrými skv. c-lið 2. mgr. 10. gr. heldur hafi fremur verið að ræða um tilfærslu innan sama farrýmis. Þá ber einnig að taka fram að WW endurgreiddi kvartendum mismun á „Bizz“-fargjaldi og fargjaldi á því sæti sem þau nýttu í flugi WW9132. Verður kvartendum því ekki ákveðin hlutfallsleg endurgreiðsla flugfargjaldsins í samræmi við c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

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

WOW Air skal endurgreiða kvartendum símkostnað að upphæð kr. 6.000 skv. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kvartendur eiga ekki frekari rétt til endurgreiðslu flugfargjalds frá WOW Air skv. 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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, 23. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur