

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 61/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi W61168 þann 28. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 3. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Wizz Air (WA) W61168 frá Keflavík til Katowice þann 28. apríl 2017 en fluginu var aflýst sökum þess að flugvélin sem átti að flytja kvartanda frá Keflavík gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli. Ástæða þess að umrædd flugvél gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli var vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda rann út af flugbrautinni á Keflavíkurflugvelli við landingu fyrr sama dag með þeim afleiðingum að flugvellinginum var lokað tímabundið vegna atviksins.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 8. maí 2018. Í svari WA sem barst þann 7. júní 2017 kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug W61168 gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda lenti í erfiðleikum við landingu og rann út af þeirri flugbraut sem hún var að lenda á. Flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartanda gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli og af þeim sökum var flugi kvartanda aflýst.

Umsögn WA var send kvartanda til athugasemda þann 8. júní 2017. Samgöngustofu barst ekki athugasemdir frá kvartanda vegna umsagnar WA.

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.

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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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 óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda nr. W61168 þann 28. apríl 2017. Að mati Samgöngustofu hefur WA sýnt fram á að umræddar aðstæður á Keflavíkflugvelli sem sköpuðustu vegna óhapps við landingu hjá öðrum flugrekanda sama dag með þeim afleiðingum að flugvöllinum var lokað um tíma, hafi verið óviðráðanlegar fyrir WA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu flugfargjalds vegna flugs með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Í málinu liggur fyrir að flugi W61168 var aflýst. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi er aflýst skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skulu farþegar eiga þann kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Ljóst er að sá kostnaður sem kvartandi í máli þessu varð fyrir vegna kaupa á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, megi rekja til að þess flugrekandi gat ekki boðið kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað fyrir en sjö dögum síðar frá upprunalegum brottfaradegi kvartanda. Með hliðsjón af framangreindu ber WA að endurgreiða kvartanda flugfargjald með öðrum flugrekanda í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins. WA hefur nú þegar endurgreitt kvartanda fargjaldið vegna flugs W61168. WA ber því að greiða

kvartanda mismun á fargjaldinu sem greitt var til þeirra og fargjaldinu sem greitt var til annars flugrekanda, sbr. 1. mgr. 5. gr. og b-liður 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Lokaákvörðunarstaður kvartanda var Katowice. Kvartandi flaug frá Keflavík með öðrum flugrekanda og ferðaðist síðan með rútu og strætó til að komast á lokaákvörðunarstað kvartanda. Kvartandi greiddi samtals PLN 34 fyrir rútuþingjald og strætóþingjald. Samkvæmt 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, ber WA að greiða ferðakostnað kvartanda við að koma sér áleiðis á ákvörðunarstað, í samræmi við reikninga í framlögðum gögnum málsins.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð GBP 4.96 kvartandi átti rétt á hressingu í samræmi við a) lið 1. mgr. 9 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b) lið 1. mgr. 5. 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. Kvartandi fer fram á endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð GBP 4.96

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Wizz Air ber að endurgreiða kvartanda mismun á flugfargjaldi fyrir flug W61168 og flugferð með öðrum flugrekanda samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins, skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Wizz Air ber að endurgreiða kvartanda rútufargjald, og strætófargjald samkvæmt reikningum í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð PLN 34 skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Wizz Air skal endurgreiða kvartanda matarkostnað, samkvæmt reikning í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð GBP 4,96, sbr. a) lið 1. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 5. 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, 16. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson