

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW405 þann 16. september 2017.

I. Erindi

Þann 3. október 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW nr. WW405 frá París til Keflavíkur þann 16. september 2017. Áætluð brottför var kl. 10:35 en raunveruleg brottför var kl. 11:56 síðar sama dag. Brottför flugsins seinkaði um eina klukkustund og 21 mínútu.

Kvartandi missti af tengiflugi sínu með WOW frá Keflavík til Washington vegna seinkunar á framangreindu flugi hans til Keflavíkur. Kvartandi aflýsti í kjölfarið bókun sinni með WOW og keypti sér flugmiða með öðrum flugrekanda og krafðist þess að WOW mundi greiða sér mismun á fargjaldinu sem hann greiddi til WOW og fargjaldinu sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Við rekstur málsins féllst WOW á að endurgreiða kvartanda töskufargjald að fjárhæð USD 73.71 þann 4. desember 2018. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þann kostnað og mun ekki vera fjallað frekar um þá kröfu af hálfu Samgöngustofu.

Kvartandi fór fram á 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.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar þann 10. október 2017. Í svari WOW sem barst þann 7. nóvember 2017 kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda neyddist til að lenda í Glasgow á leið sinni frá Keflavík til Parísar vegna þess að einn farþegi vélarinnar varð skyndilega mjög veikur með þeim afleiðingum að seinkun varð á komu vélarinnar til Parísar. Í svari WOW tiltók félagið að það hafi m.a. boðið kvartanda og öðrum farþegum sem misstu af tengiflugi sínu hótulgistingu og flug daginn eftir á lokaákvörðunarstað og því hafi félagið neitað að greiða kvartanda mismun á fargjaldi með öðrum flugrekanda þar sem að félagið taldi að boð sitt hafi verið fullnægjandi og í samræmi við þá valkosti sem reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt hafnaði WOW kröfu kvartanda um

endurgreiðslu vegna kostnaðar við að breyta bókun sinni þar sem að umrædd breyting hafi átt sér stað mörgum dögum áður en að flug hans varð fyrir seinkun.

Umsögn WOW var send kvartanda til athugasemda þann 9. nóvember 2017. Í svari kvartanda hélt hann m.a. því fram að WOW hafi ekki boðið honum nýtt flug og ítrekaði fyrri kröfur um endurgreiðslu á farangursgjaldi, breytingargjaldi á bókun hans og mismun á fargjöldum.

Samgöngustofa óskaði eftir því við WOW þann 9. nóvember 2017 að félagið mundi leggja fram gögn sem staðfesta að kvartanda hafi verið boðið nýtt flug. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 27. nóvember lagði WOW fram gögn sem staðfesta að félagið hafi boðið kvartanda m.a. að fá nýtt flug á lokaákvörðunarstað kvartanda.

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 stjórnisýslulaga 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.

Í kvörtun kvartanda fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Kvartandi gerir kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem hann greiddi til WOW og því flugfargjaldi sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Í gögnum málsins kemur fram að kvartandi fékk aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem honum var boðin nýtt flug á lokaákvörðunarstað daginn eftir. Að mati Samgöngustofu uppfyllti því WOW skyldur sínar í máli þessu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Eru því ekki uppfyllt skilyrði fyrir endurgreiðslu kostnaðar og kröfu kvartanda hafnað.

Kvartandi gerði einnig kröfu um að fá endurgreitt það gjald sem hann greiddi til WOW fyrir að breyta bókun sinni. Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2012 né reglugerð EB nr. 261/2004 eða öðrum lögum og reglum sem Samgöngustofa starfar eftir til að taka ákvörðun um slíka kröfu. Samgöngustofa tekur þannig ekki afstöðu til hennar.

Kvartandi tiltók að hann hafi greitt USD 405.96 fyrir fargjald sitt með WOW en WOW hafi endurgreitt honum USD 389.99. Eftir stendur því USD 6.97 sem WOW air ber að endurgreiða kvartanda, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðsla kostnaðar vegna mismunar á fargjaldi með öðrum flugrekanda úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kvartandi greiddi USD 405.96 fyrir fargjald sitt með WOW. WOW endurgreiddi kvartanda USD 389.99 vegna þessa. Eftir stendur því USD 6.97 sem WOW air ber að endurgreiða kvartanda, sbr. 8. 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, 17. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson