

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 322/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW187 þann 7. janúar 2019.

I. Erindi

Þann 21. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW405 og WW187 frá París til Orlando með millilendingu í Keflavík þann 7. janúar 2019.

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.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. mars 2019. Engin svör bárust frá WW.

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 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 Evrópuðómstólsins 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.

Álitaefni í máli þessu er því tvíþætt, annars vegar hvort kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingar á flugi þeirra og hins vegar hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið um hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Engin gögn bárust vegna aflýsingar á flugi kvartenda nr. WW187 sem átt að framkvæma þann 7. janúar 2019, þegar flugi er aflýst ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþegum endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka þá með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrsta hentugleika fyrir farþeganna, með fyrirvara um sætaframboð. Að mati SGS hefur WW ekki sýnt fram á að fluginu hafi verið aflýst vegna aðstæðna sem falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa WW undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 uppfyllt. Ber því að samþykka kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarferða og aksturs með leigubifreiðum á milli gististaðar og flugvallar og vegna gistikostnaðar. Í tilvikum aflýsinga ber flugrekendum að útvega farþegum flutning til og frá flugvelli og gistiaðstöðu. Jafnframt ber flugrekendum að útvega hótalgistingu þegar flugi er aflýst. Í máli þessu hafa kvartendur lagt fram staðfestingu fyrir kostnaði vegna lestarferða og akstri að fjárhæð USD 186,25 í kjölfar aflýsingar á flugi WW187 þann 7. janúar 2019 og fyrir hóteltkostnaði að fjárhæð USD 946,29. WW bar að veita kvartendum þá aðstoð sem 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um, þ. á m. fyrir flutning á milli gistiaðstöðu og flugvallar og gistingu. Er því fallist á kröfu kvartenda um að WW sé skylt að endurgreiða kvartendum framangreindan kostnað, sbr. 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds vegna flugs með öðrum flugrekanda. 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 útlagður kostnaður

kvartenda vegna kaupa á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, má rekja til þess að flugrekandi gat ekki boðið kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunarstað. Með hliðsjón af framangreindu ber WW að endurgreiða kvartendum flugfargjald með öðrum flugrekanda í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins. Reikningur vegna flugs kvartenda með öðrum flugrekanda er að fjárhæð USD 1.502,11. WW ber að endurgreiða kvartendum fargjaldið sem þeir keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað, sbr. 1. mgr. 5. gr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur gerðu kröfu um miskabætur og vegna geymslu á farangri. Ekki er að finna heimild í reglugerð EB nr. 261/2004 né reglugerð nr. 1048/2012 eða öðrum lögum og reglum sem SGS starfar eftir til að taka ákvörðun um kröfu kvartenda um miskabætur og vegna geymslu á farangri þeirra. Samgöngustofa getur því ekki tekið ákvörðun um endurgreiðslu slíkra gjalda og verða kvartendur að leita úrræða á öðrum vettvangi til að sækja slíkar bætur.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að fjárhæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna flutnings á milli gistaðstöðu og flugvallar, og hótalgistingar að fjárhæð USD 1.132,54, sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 26/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið sem kvartendur keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð USD 1.502,11, skv. b-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 1. mgr. 5. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 26. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson