

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 244/2019 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi WW214 þann 24. september 2017 og flugi WW213 þann 29. september 2017

I. Erindi

Þann 1. október 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW214 þann 24. september 2017 frá Toronto til Bristol með millilendingu í Keflavík. Kvartendur flugu til baka með flugi WW213 frá Bristol til Toronto með millilendingu í Keflavík þann 29. september sama ár.

Í kvörtun kemur fram að kvartendur hafi átt bókaðan „WOW Biz“- farmiða. Við innritun hafi þeim hins vegar verið úthlutað sæti á „Economy“ farrými og því sé um bótaskylda niðurfærslu að ræða í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

Kvartendur fara fram á staðlaðar 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

Kvörtunin var send WOW til umsagnar 3. október 2018. Í svari WOW sem barst 11. október 2018 kom fram að félagið hafnaði þeim sjónarmiðum kvartenda að um niðurfærslu á farrými í flugum WW214 og WW213 hafi verið að ræða enda bjóði félagið ekki upp á mismunandi farrými. Kvartendur keyptu þjónustupakka þar sem ýmsir þjónustuliðir eru innifaldir í verðinu. Fáir farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan. WOW Air neyðist stundum til þess að nota aðra flugvél í flug sem önnur flugvél átti upphaflega að vera notuð í. Flugvélnar geta verið með misstórar og leiðir það stundum til þess að farþegar fái ekki þau sæti sem þeir höfðu fyrirfram valið og greitt fyrir í bókun sinni. Í slíkum tilvikum eiga þeir rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem var greidd fyrir sætavalíð.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 12. október 2018. Í svari kvartenda sem barst 18. október 2018 tiltóku kvartendur að farmiðarnir voru merktir „Biz“ og mætti skilja það sem svo að um „Business-class“-farmiða væri að ræða. Þá telja kvartendur að WOW hafi staðfest sæti með stærra sætisrými í bókunarstaðfestingu félagsins til kvartenda. Í umsögn kvartenda kom einnig fram að félagið hafi aðeins endurgreitt eitt sæti þar sem kvartendur lögðu aðeins fram einn farmiða.

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.

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.

Kvartendur í málinu áttu bókaða „WOW-Biz“-farmiða með flugi WW214 og flugi WW213 sem fólu m.a. í sér aukið fótapláss og aukna þjónustu. Kvartendur fengu hins vegar sæti á almennu farrými í báðum flugunum án aukins fótapláss. WOW endurgreiddi kvartendum mismun á miðaverði „WOW-Biz“ -fargjaldanna og sæta í almennu farrými. Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis vegna breyttra stærða loftfara geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs. Til að bótaskyld niðurfærsla sé fyrir hendi þarf að vera um niðurfærslu á farrými að ræða. Í lið 5.3. í skilmálum WOW er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Flugvélnar geta verið misstórar og leiðir það stundum til þess að farþegar fái ekki þau sæti sem þeir höfðu fyrirfram valið og greitt fyrir í bókun sinni. Í slíkum tilvikum eiga þér rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem greidd var fyrir sætavalíð. Samkvæmt framlögðum gögnum hafa kvartendur fengið þann hluta þjónustunnar endurgreiddan.

Af framangreindu verður ekki séð að umrædd truflun geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

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

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, stjórnisýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir