

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 301/2018 vegna kvörtunar um seinkun og niðurfærslu á farrými WW173 þann 21. ágúst 2018.

I. Erindi

Þann 14. desember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW132 frá Berlín til Los Angeles með millilendingu í Keflavík þann 21. ágúst 2018.

Kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Los Angeles í Keflavík þann 21. ágúst 2018. Kvartendum var því flogið til San Francisco samdægurs. Kvartendur flugu síðan með öðrum flugrekanda frá San Francisco til Los Angeles. Kvartendur komu um fimm klukkustundum of seint á lokaákvörðunarstað.

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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. desember 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofa þann 12. febrúar 2019 kemur fram eftirfarandi:

„Er að skoða þetta mál, hann talar um niðurfærslu og seinkun 21.8.2018. Það var engin bótaskyld seinkun á fluginu, þ.e fluginu seinkaði um rúmar 40 min.

Varðandi niðurfærsluna, WOW air er lággjaldaflugfélag sem hefur aldrei í sögu þess selt sæti í mismunandi farrými. Flugvélar WOW air bjóða einfaldlega ekki upp á slíka þjónustu, a.m.k. ekki eins og sætaskipulag og innréttingar þeirra eru í dag. Það sem WOW air hefur hins vega gert undanfarin misseri er að bjóða farþegum sínum að kaupa þjónustupakka (e. bundle service) þar sem ýmsir þjónustuliðir eru innifaldir í verðinu. Umræddir þjónustuliðir eru vel skilgreindir í kerfum WOW air og er því auðvelt að sjá hvað farþegar þurfa að greiða fyrir hvern þeirra. Þjónustan grundvallast á því að farþegar fái það sem þeir borga fyrir. Fái farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir þá eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan. WOW air neyðist af og til, 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 þér rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem var greidd fyrir sætavalíð. Hér ber að taka það fram að þrátt fyrir að farþegar fái ekki stakan þjónustulið þá fá þeir hins vegar alla aðra þjónustuliði sem borgað var fyrir.

Með þessu hefur WOW air verið að endurskilgreina vöruframboð flugvéla sinna. Flugvélamarkaðurinn er allt annar en sá markaður sem var til staðar þegar að reglugerð EB nr.

261/2004 var sett. Þá þekktust lággjaldaflugfélög vart og var markaðnum stjórnað af svokölluðum „legacy carriers“. Þetta sést glögglega þegar bótaupphæðir sem reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um eru skoðaðar. Þær eru ekki í neinu samræmi við farmiðaverð hvers flugrekenda og kemur reglugerðin því sérstaklega illa niður á lággjaldaflugfélögum. Kvartandi keypti þjónustupakka frá WOW þar sem innifalið var sæti með auka fótaplássi. Ekki er um neitt farrými að ræða þar sem þetta er einungis aukþjónusta sem keypt var á sama tíma og flugmiðinn. Sætið sem borgað var fyrir var í sama rými og öll önnur sæti vélarinnar. Sætið var því ekki í aðskildu rými frá öðrum farþegum sem er ráðandi þáttur í því hvort um hærra farrými sé að ræða eða ekki. Í skilmálum WOW air er tekið fram að með því að velja sér sæti þá er aðeins verið að taka það frá en WOW er áskilur sér öllum rétti að færa gesti, ef þess þarf vegna öryggis eða rekstrarsjónarmiða. Sjá:

5.3 Occupation of seats We will endeavour to honour advance seating requests by extra charge, however, we cannot guarantee any particular seat. WOW air charges additional amount for that service. You can see more information about prices on our webpage. Once you have selected and paid for a seat you can not change it and/or get refunded. However, we reserve the right to allocate or reallocate seats at any time, if we deem it necessary for reasons of flight safety, security or for operating reasons.

WOW air ítrekar að félagið hefur aldrei boðið upp á mismunandi farrými og stendur ekki til að bjóða slíka þjónustu í náinni framtíð.“

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 12. febrúar 2019. Í svari kvartenda, dags. 16. febrúar 2019, tiltóku kvartendur að umfjöllun WOW um seinkun á flugi þeirra sé ekki bótaskyld sé ekki rétt í ljósi þess að lokaákvörðunarstaður kvartenda var Los Angeles en ekki San Francisco og að seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi numið um fimm klukkustundum. Varðandi niðurfærslu á farrými bentu kvartendur á að þeir hafi ekki fengið þau sæti sem þeir borguðu fyrir, sæti þeirra voru minni en þau sæti sem kvartendur greiddu fyrir. Að lokum bentu kvartendur á að erfiðlega hafi gengið í fluginu að fá mat og drykk í samræmi við bókun þeirra á svokölluðum „Big Seat“ farmiðum.

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 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 kvartendur komu um fimm klukkustundum of seint á lokaákvörðunarstað, þ.e. Los Angeles. Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað þann 21. ágúst 2018 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Samgöngustofu hefur WIW ekki sýnt nægjanlega fram á að rekja megi rúmlega fimm klukkustunda seinkun kvartenda á lokaákvörðunarstað til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þannig ber að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartendur í málinu áttu bókaða „Big Seat“-farmiða með flugi WW173 sem fólu m.a. í sér aukið fótapláss og aukna þjónustu. Kvartendur fengu hins vegar sæti á almennu farrými í flugi WW173 án aukins fótapláss og þjónustu. WOW endurgreiddi kvartendum mismun á miðaverði „Big Seat“ - 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 Samgöngustofu fól breytt sätaskipan 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 WOW endurgreiddi kvartendum mismun á „Big Seat“-fargjaldi og fargjaldi á því sæti sem þau nýttu í flugi WW173. Verður kvartendum því ekki ákveðin hlutfallsleg endurgreiðsla flugfargjaldsins í samræmi við c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson