

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 307/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW251/WW761 þann 22. desember 2018

I. Erindi

Þann 15. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A(kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW251 og WW761 frá Frankfurt til Montréal með millilendingu í Keflavík þann 22. desember 2018. Flug kvartanda frá Frankfurt til Keflavíkur seinkaði sem leiddi til þess að kvartandi náði ekki tengiflugi sínu til Montréal.

Kvartandi fer 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. mars 2019. Svar barst ekki frá WOW við beiðni Samgöngustofu. Í svari WOW til kvartanda kom fram að félagið hafni bótakröfu kvartanda á þeim forsendum að aðrir farþegar hafi náð umræddu flugi til Montréal.

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 stjórnslulaga 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 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 Evrópuþings 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.

Lofthæðalög 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 kvartandi átti bókað far með flugi WW251 frá Keflavík til Montréal þann 22. desember 2018 og að kvartandi hafi ekki farið með því flugi frá Keflavík til Montréal. Kvartandi var að koma frá Frankfurt með flugi WW761 sem seinkaði um eina klukkustund og því hafi kvartandi ekki náð flug sínu til Montréal eins og hann hafði gert ráð fyrir.

Álitaefni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafa valdið seinkun á flugi WW761 þann 22. desember 2018. Ljóst er að samkvæmt svari WOW vegna kvörtunar kvartanda til flugfélagsins þá neitaði félagið bótaábyrgð á þeim forsendum að aðrir farþegar hafi náð flugi WW251 þann 22. desember 2018. Samkvæmt gögnum málsins þá lenti flug WW761 frá Frankfurt kl. 15:21 og samkvæmt reglum félagsins þá lokaði hliðið fyrir flug WW251 til Montréal kl. 15:45. Að mati Samgöngustofa eru 24 mínútur ekki nægur tími til að ná tengiflugi og því hafi WOW borið að útvega kvartanda nýtt flug og aðstoð í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012 sem flugfélagið gerði ekki. Með hliðsjón af gögnum málsins telur Samgöngustofa að WOW air hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartanda og hafi félagið ekki boðið honum þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi ber einnig að nefna að 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. Að öllu framangreindu virtu telur Samgöngustofa að kvartandi eigi rétt á fá endurgreitt fargjaldið sem hann greiddi til að komast á lokaákvörðunarstað. Samkvæmt gögnum málsins þá greiddi kvartandi CAD 610.26 til að komast á lokaákvörðunarstað sem WOW ber að endurgreiða kvartanda samkvæmt iii-lið 2. mgr. 6. gr., sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum. Í máli þessu nam seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað 24 klukkustundum. Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og 432/07 „Sturgeon“ komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að bótaskylda stofnast skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ef seinkun á komutíma er þrjár klukkustundir eða lengri. Seinkun á komutíma kvartanda á lokaákvörðunarstað var 24 klukkustundir. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er því uppfyllt.

Ber því WOW að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012

Ákvörðunarorð

WOW air ber að endurgreiða kvartanda flugfargjaldið sem hann greiddi til að komast á lokaákvörðunarstað, samkvæmt framlögðum gögnum málsins þá greiddi kvartandi CAD 610.26 sem WOW ber að endurgreiða kvartanda, sbr. 6. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air ber að greiðakvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. 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, 18. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson