

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 161/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW118 þann 24. febrúar 2017.

I. Erindi

Þann 22. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW118 frá Baltimore til Keflavíkur þann 24. febrúar 2017 en fluginu var aflýst vegna veðurs.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun heldur kvartandi því fram að í kjölfar tilkynningar um aflýsingu flugs WW118 hafi félagið ekki gefið kvartanda og samferðamönnum hans tækifæri á að hafa samskipti við félagið né hafi félagið veitt þá þjónustu sem 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Þá hafi kvartandi m.a. ekki getað náð sambandi við þjónustuver WW og að símanúmer sem WW hafi gefið upp virkaði ekki. Vegna framangreindra aðstæðna hafi kvartandi neyðst til að kaupa sér far með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Þá hafi kvartandi einnig þurft að leggja út fyrir aksturskostnaði til að komast frá flugvelli í Baltimore til flugvallar í Washington.

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar. Í svari WW kom fram að vegna veðurs hafi þurft að aflýsa flugi kvartanda. Að mati félagsins var því um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá bendir félagið á að krafa kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna skorts á þjónustu eigi sér ekki stoð í reglugerð EB nr. 261/2004. Því hafnar félagið bótaskyldu gagnvart kvartanda.

Umsögn WW var send kvartanda til athugasemda. Í svari kvartanda er frásögn og rökum WW hafnað. Kvartandi tiltekur að kvörtunin sé ekki vegna aflýsingarinnar heldur fremur vegna vanrækslu WW við að aðstoða og þjónusta kvartanda í kjölfar aflýsingarinnar. Á grundvelli þessarar vanrækslu krefst kvartandi skaðabóta sem nema 600 evrum að upphæð.

Með tölvupósti, dags. 22. júní 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá kvartanda um tiltekin atvik málsins. Í svari kvartanda, dags. 23. júní 2018, kom fram að mismunur á miðaverði á fargjaldi með flugi WW118 og því flugi sem kvartandi þurfti að greiða fyrir í kjölfar aflýsingarinnar nam 349,38 Evrum. Í svarinu kom einnig fram að símanúmer sem kvartandi og aðrir farþegar fengu í kjölfar aflýsingar hafi ekki virkað sem skyldi og þá hafi ekki verið starfsmenn til staðar á flugvöllinum til að þjónusta farþegana í hinu aflýsta flugi. Meðfylgjandi var afrit af kvittunum fyrir kostnaði við kaup á nýjum farmiða og fargjaldi til að komast frá flugvöllinum í Baltimore til flugvallar í Washington.

SGS framsendi athugasemdir til WW til frekari athugasemda af hálfu félagsins. Í svari félagsins féllst það á að endurgreiða kvartanda framangreindan kostnað að upphæð 349,38 Evrum. Verður því ekki tekin ákvörðun af hálfu SGS um þann hluta kvörtunarinnar.

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 stjórnáslaganna 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 máli þessu er ekki deilt um ástæður fyrir aflýsingu flugs kvartanda, nr. WW118, og verður því ekki tekin frekari afstaða um bótarétt kvartanda vegna þess álitaefnis.

Hins vegar hefur kvartandi í máli þessu gert kröfu um skaðabætur að upphæð 600 Evra vegna vanrækslu WW á að framfylgja ákvæðum reglugerðar nr. 261/2004 um upplýsingaskyldu í kjölfar aflýsingar flugs WW118. Hvorki í reglugerð EB nr. 261/2004 né reglugerð nr. 1048/2012 er að finna sjálfstæðan rétt til staðlaðra skaðabóta eða annarskonar skaðabóta til handa flugfarþegum vegna skorts á upplýsingaskyldu og þjónustu flugrekenda. Þá telur SGS einnig rétt að benda á að bótakröfur á öðrum grundvöllum en þeim sem tilgreindir eru í framangreindum reglugerðum verður að sækja á öðrum vettvangi. Er kröfu kvartanda um 600 evrur í skaðabætur því hafnað.

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

Ákvörðunarorð

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

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 28. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur