

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 92/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW251 þann 5. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 28. mars 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air WW251 frá Keflavík til Montreal. Áætluð brottför var kl. 15:30 en fluginu var aflýst kl. 19:00 sama dag. Kvartanda var boðið nýtt flug til Toronto og flutning með langferðabíl þaðan til Montreal. Kvartandi kom á lokaákvörðunarstað 17 klukkustundum seinna en upphaflega var áætlað.

Kvartandi fer fram á 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 til WOW til umsagnar 4. apríl 2018. Í svari WOW sem barst þann 24. apríl kom fram eftirfarandi:

„Það er mat WOW air að félagið sé ekki bótaskyldt vegna aflýsingar á flugi kvartenda sbr. 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. Starfsmönnum WOW air var ómögulegt að framkvæma aðgerðir til þess að koma í veg fyrir tafir á flutningi í umrætt sinn vegna óviðráðanlegra veðuraðstæðna

Að auki telur WOW air að það sé ekki bótaskyldt þar sem óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilning 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Slæmar veðuraðstæður falla undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður og leysa flugrekendur undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Aðstæður af þessu tagi taka í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekanda og neyða þá til þess að fresta flugi þar til að veður leyfir. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi öryggisástæða. Þar sem að náttúran lætur ekki að stjórn er ekkert sem að flugrekendur geta gert til þess að koma í veg fyrir slíkar aðstæður.

Í 14. tölul. inngangsorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um það að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs séu óviðráðanlegar aðstæður. Veðrið olli því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið lömuð þar sem að ekki var hægt að starfrækja nauðsynlegt tæki. Þetta var vegna þess að veðrið var yfir ákveðnum viðmiðum sem framleiðendur tækjanna hafa sett fyrir notkun þeirra.

Í ljósi ofangreinds hafnar WOW air því að félagið sé bótaskyldt vegna þessarar seinkunar.“

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 25. apríl. Í svári kvartanda sem barst samdægurs ítrekaði kvartandi að honum hafi ekki verið boðið val um nýtt flug í samræmi við 5. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartanda var boðið flug til Montreal og síðan útvegað far á lokaákvörðunarstað með langferðabíl. Kvartandi tiltók að honum hafi ekki verið boðið að fá endurgreitt, nýtt flug á lokaákvörðunarstað við fyrsta tækifæri eða nýtt flug á lokaákvörðunarstað við fyrsta hentugleika fyrir farþegann. Að lokum ítrekaði kvartandi beiðni sína um skaðabætur, kvartandi taldi að flugfélagið hafi sett sig á lægra farrými en farmiðinn sem hann keypti veitti rétt til í ljósi þess að kvartandi eyddi meirihluta af ferðarlaga sínu til að komast á lokaákvörðunarstað í langferðarbíl. Kvartandi benti einnig á að talsvert framboð er á flugi á milli Montreal og Toronto og því hafi ekki verið nauðsynlegt að láta kvartanda ferðast með langferðarbíl. Jafnframt tiltók kvartandi að ferðalagið á milli Montreal og Toronto með langferðarbíl hafi verið um níu klukkustundir en flugtími á milli þessara áfangastaða er um ein og hálf klukkustund.

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 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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 a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tiltekið að ef flugi sé aflýst skuli bjóða farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Í máli þessu var kvartanda boðið val á milli endurgreiðslu eða að komast á leiðarenda með öðrum leiðum, þ.e. nýju flugi frá Keflavík til Toronto og þaðan á lokaákvörðunarstað með langferðabíl. Réttur farþega sem kys að breyta flugleið samkvæmt framangreindri 8. gr. er að flutningsskilyrði í hinni breyttu flugleið séu sambærileg við hið aflýsta flug, sbr. orðalag b- og c-liða 1. mgr. 8. gr. Í máli þessu ferðaðist kvartandi tæplega 550 km frá Toronto til Montreal með langferðarbíl en, eins og að framan greinir tekur flug frá Toronto til Montreal um eina og hálf klukkustund. Af þessum sökum telur SGS að flutningsskilyrði hafi ekki verið sambærileg við flutningsskilyrði í hinu aflýsta flugi.

Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um 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. endurgreiða, sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. 75% af verði flugmiða kvartanda.

Í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er tekið fram eftirfarandi í umfjöllun um framkvæmd á 8. gr. reglugerðarinnar:

„if possible, passengers should not be downgraded to transport facilities of a lower class are compared with the one on the reservation (in the event of downgrading, the compensation provided for in Article 10 applies)“

Samgöngustofa kannaði framboð á flugi frá Toronto til Montreal þann 5. nóvember 2017, í ljós kom að nægt framboð var á flugi þann dag og því telur Samgöngustofa að það hafi ekki verið nauðsynlegt að flytja kvartanda frá Toronto til Montreal með langferðabíl heldur hefði flugfélaginu verið í lófa lagið að útvega kvartanda flug frá Toronto til Montreal. Með hliðsjón af framangreindu telur Samgöngustofa að kvartandi hafi verið settur á lægra farrými með því að láta hann ferðast með langferðarbíl frá Toronto til Montreal í stað þess að bjóða honum flug og af þeim ástæðum ber flugrekanda að endurgreiða kvartanda 75% af verði flugmiðans sem hann greiddi til WOW til að komast frá Keflavík til Montreal, sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða kvartanda 75% af verði farmiðans sem kvartandi greiddi til WOW air til að ferðast frá Keflavík til Montreal skv. c-lið 2. mgr. 10. 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 24. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir
deildarstjóri lögfræðideildar

Andri Rúnar Gunnarsson
sérfræðingur