

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 211/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW252 þann 8. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 31. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air nr. WW252 og WW852 þann 8. janúar 2018 frá Montreal til Dublin með millilendingu í Keflavík.

Kvartendum var tilkynnt þann 8. janúar að flugi þeirra nr. WW252 frá Montreal til Keflavík væri aflýst.

Kvartandi fer 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 til WOW til umsagnar 1. september 2018. Í svari WOW sem barst 27. september 2018 kom fram að fyrri flug kvartanda nr. WW252 hefði seinkað um rúmar sex klukkustundir vegna óveðurs á Keflavíkurflugvelli. Svo kom fram eftirfarandi:

„Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW852 frá Keflavík til Dublin var kl. 06:55 þann 9. janúar. Í ljósi seinkunar á flugi WW252 var þegar ljóst að kvartendur myndu ekki ná tengiflugi sínu til Dublin. Því er ljóst að kvartendur hefðu ekki komist á leiðarenda vegna þeirra óviðráðanlegu aðstæðna sem voru til staðar á Keflavíkurflugvelli. Þar að auki var flugi WW852 á endanum aflýst af þessum sömu ástæðum. WOW air neyddist því til þess að aflýsa bókun kvartanda með félaginu. Lítið er á tengiflug í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem eitt flug. Þegar lá fyrir að flugi WW252 var seinkað var ljóst að kvartendur myndu ekki komast áleiðis til Dublin. WOW bar því að aflýsa bókun hans í stað þess að fljúga kvartendur til Keflavíkur og skilja þá eftir sem strandaglóp. Miðað við hversu stuttur tími var milli flugs WW252 og flugs WW852 er ljóst að kvartendur höfðu engar áætlanir að dvelja í Keflavík og höfðu af þeim sökum ekki gert neinar ráðstafanir fyrir dvöl sína þar.“

Þá vísaði WOW til þess að kvartendum hefði verið boðnir valkostir í samræmi við reglugerð nr. 261/2004 og völdu þeir að vera settir á næsta lausa flug. WOW kom kvartendum á lokaákvörðunarstað þann 10. janúar.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 1. október 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

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.

Í máli þessu lögðu kvartendur fram kvörtun þar sem þeir óskuðu eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að þeim hafi verið neitað um far. Í umsögn WOW er hins vegar rökstuðningur sem varðar seinkun á flugi kvartenda og aflýsingu vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Þannig eru kvartendur og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW252 þann 8. janúar 2018 og að þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að vera með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafnið í þessu máli er því hvort neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB 261/2004 kemur fram að ef farþegar er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og meðal annars þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður sé til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átt við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstrarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglunnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Kvartendum var tilkynnt um að flugi þeirra frá Montreal til Keflavík væri aflýst en ljóst er af gögnum málsins að flug WW252 þann 8. janúar fór frá Montreal í rúmlega sex klukkustunda seinkun og því óljóst af hverju kvartendum var tilkynnt að umræddu flugi væri aflýst. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og WOW hefur ekki borið fyrir sig réttmætar ástæður fyrir umræddri neitun á fari. Þannig ber að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hvorum 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.

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, 20. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir