

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 303/2019 vegna kvörtunar um breytingu á flugáætlun flugs nr. WW634 þann 7. júlí 2018 og nr. WW635 þann 17. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 10. desember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW634 þann 7. júlí 2018 frá Keflavík til Tenerife og með flugi nr. WW635 frá Tenerife til Keflavíkur þann 17. júlí 2018. Upphaflegur áætlaður brottfarartími flugs nr. WW634 var klukkan 09:00 en eftir breytingu var brottfarartími klukkan 14:20. Upphaflegur áætlaður brottfarartími flugs nr. WW635 var klukkan 16:50 en eftir breytingu var brottfarartími klukkan 21:05.

Í kvörtun kom fram að fjórum dögum fyrir brottför flugs WW634 hafi kvartendum borist tölvupóstur um að brottfarartími flugs nr. WW634 og nr. WW635 hafi verið breytt, en sú breyting hafði mikið óhagræði í för með sér fyrir kvartendur.

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.

I. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WOW til umsagnar 15. desember 2018. Beiðnin var ítrekuð 12. febrúar 2019. Í svari WOW sem barst 19. febrúar 2019 kom eftirfarandi fram:

Í skilmálum WOW air, nánar tiltekið í 9.1.1-9.1.2. gr., er tekið fram að áætlaður brottfarartími geti breyst frá því að bókun er gerð og fram að áætluðum brottfarardegi. Hér er um breytingu á áætluðum brottfarartíma að ræða en ekki seinkun á honum. Í tilviki kvartanda var þ.a.l. um að ræða nýjan áætlaðan brottfarartíma en ekki seinkun á brottfarartíma sem var gefinn upp við bókun á farmiðum. WOW air áskilur sér þennan rétt í skilmálum sínum vegna eðlis flugrekstrar. Oft á tíðum þurfa flugrekendur að breyta áætluðum brottfarartíma og geta fjölmargar ástæður legið því að baki. Umræddar ástæður er í mörgum tilfellum að rekja til ákvarðantöku í flugumferðarstjórn eða flugrekstraraðila hvers flugvallar sem útteilir stæðum til hvers flugrekanda hverju sinni.

Mikilvægt er að skilja á milli annars vegar óvæntrar seinkunar á flugi sem getur valdið farþegum miklu óhagræði og útgjöldum og hins vegar skipulagðar breytingu á brottfarartíma sem hefur engin áhrif á farþega, hvorki fjárhagsleg né ófjárhagsleg.

Vegna þess að kvartandi lenti aðeins í því að brottfarartíma hans var breytt, seinkaði fyrra fluginu hans WW634 aðeins um níu mínútur í skilningi loftferðalaga. Það sama á við um seinna flug hennar WW635. Hvorug seinkunin uppfyllir því skilyrði reglugerðar nr. 1048/2012 um að

lágmarki 3ja klukkustunda seinkun. Þar af leiðandi getur bótaskylda WOW air ekki komið til skoðunar að svo stöddu.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 19. febrúar 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

II. 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. sbr. 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að seinkun á flugi WW634 og WW635 teljist bótaskyld í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í umsögn WOW við kvörtun kemur fram að kvartendur fengu tölvupóst fjórum dögum fyrir flug með tilkynningu um að flugunum hafi verið seinkað. Heildar seinkun á brottfarartíma flugs WW634 voru fimm klukkustundir og 20 mínútur. Heildarseinkun á brottfarartíma flugs WW635 fjórar klukkustundir og 15 mínútur.

Í gögnum málsins má sjá að í skilmálum WOW er að finna fyrirvara þess efnis að áætlaðir brottfarartímar geti tekið breytingum og félagið áskilji sér rétt til að hafa samband við viðkomandi farþega. WOW notar þær tengiliðsupplýsingar sem farþegar gefa upp þegar bókað er flug hjá félaginu og upplýsa þá um breytingu á brottfarartíma. Að mati Samgöngustofu voru skilmálar WOW um breytingar á áætluðum brottfarartímum, nægilega skýrir og aðgengilegir til að teljast gildir. Í ljósi þessa er það mat Samgöngustofu að er ekki um seinkun að ræða í skilningi reglugerðar nr. 1048/2012 heldur breytingu á flugáætlun, sem reglugerð EB 261/2004 fjallar ekki um, en heimild til slíkra breytinga hefur flugrekandi áskilið sér með skýrum hætti í skilmálum félagsins. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur hafnað.

Ákvörðunarorð

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

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir