

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 271/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW118 þann 7. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 18. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WW) WW118 frá Baltimore til Keflavík þann 5. nóvember 2017 sem var aflýst. WW endurgreiddi kvartendum flugfargjaldið.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 29. janúar 2018 kemur fram að WW hafi neyðst til að aflýsa flugi WW117 frá Keflavík til Baltimore og flugi WW118 frá Baltimore til Keflavíkur sökum slæmra veðurskilyrða í Keflavík þann 5. nóvember 2017. Kvartanda var boðið að vera færður yfir á annað flug hjá WW eða afbóka flug sitt. Kvartandi valdi að afbóka og var endurgreiðsla á flugmiðunum framkvæmd þann 6. nóvember 2017. Að mati WW falla þær veðuraðstæður sem voru fyrir hendi í Keflavík þann 5. nóvember 2017 undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem gerðu félaginu það ómögulegt að framkvæma flugið á réttum tíma og því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 2. febrúar 2018. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 9. febrúar 2018 tiltaka kvartendur að þeir hafi gert sér fulla grein fyrir því að snjóstormur geisaði í Keflavík þann 5. nóvember 2017 og því hafi ekki verið hægt að fljúga til Keflavíkur eins og áætlað var. Kvartendur lýsti yfir óánægju sinni í svari sínu varðandi að WW hafi einungis boðið kvartendum tvo valkosti, þ.e. annars vegar að fá endurgreitt eða hins vegar að fljúga þann 7. nóvember til Keflavíkur. Síðarnefndi valkosturinn hentaði ekki kvartendum þar sem þeir voru búnir að gera ráðstafanir að ferðast til margra landa. Kvartendur neyddust því til að hætta við flug sitt til Keflavíkur og fá endurgreitt flugið. Kvartendur gerðu kröfu um að WW mundi bæta þeim það tjón sem til féll sökum þess að WW gat ekki boðið þeim að vera komin til Keflavíkur fyrr en í fyrsta lagi þann 7. nóvember 2017 og að WW hafi ekki lagt sig nægjanlega fram til að koma til móts við þarfir þeirra. Það tjón sem kvartendur sátu uppi með sökum þess að þeir komust ekki til Keflavíkur á réttum tíma er í fyrsta lagi kostnaður vegna hótalgistingar sem kvartendur höfðu greitt fyrir á Íslandi og gátu ekki fengið endurgreitt, í öðru lagi vegatollar sem kvartendur greiddu til að komast á flugvöllinn í Baltimore og aftur til baka, í þriðja lagi þá vildu kvartendur fá greitt USD 0.535 fyrir hverja mílu sem þau ferðuðust frá

heimili þeirra að flugvellingum í Baltimore og til baka aftur og í fjórða lagi bílastæðagjald sem kvartendur greiddu á flugvellingum í Baltimore.

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.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um 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 Evrópudómstólsins 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.

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.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu ýmiss kostnaðar sem á kvartendur féll í tengslum við aflýsingu á flugi þeirra. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr 261/2004, ábyrgð á þeim kostnaði sem til féll á kvartendur vegna aflýsingar á flugi þeirra. Samgöngustofa

sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli og verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. nóvember 2018.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson