

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 81/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW811 þann 7. júní 2016.

I. Erindi

Þann 11. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugum WOW Air (WW) nr. WW811 frá London til Keflavíkur og nr. WW117 frá Keflavík til Washington þann 7. júní 2016. Var flug nr. WW117 beint tengiflug á flugi WW811. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 14:10 þann 7. júní 2016 en raunveruleg koma var kl. 18:48 síðar sama dag, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 38 mínútur. Seinkunin leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Washington.

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

Kvartandi fer fram á greiðslu skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar, að hluta til á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að þegar kvartandi lenti í Keflavík hafði hann þegar misst af tengiflugi sínu til Washington. Tiltekur kvartandi að hann hafi ekki fengið afhentar upplýsingar frá WW um rétt sinn vegna aðstæðnanna. Kvartandi fékk gistaðstöðu yfir nótt á hóteli en þar fékk hann ekki frekari upplýsingar um rétt sinn eða hvernig WW væri að leysa úr máli hans. Kvartandi náði ekki sambandi við WW þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Þann 8. júní fór kvartandi á eigin vegum aftur á Keflavíkurflugvöll þar sem hann leitaði upplýsinga um stöðu mála sinna við innritunarborð WW. Þar var honum tjáð að búið væri að bóka hann í næsta flug til Washington. Kvartandi neitaði að þiggja þá skráningu þar sem tímasetning hins nýja flugs yrði til þess að hann myndi missa af tengiflugi sínu á áfangastað. Því óskaði kvartandi eftir frekari aðstoð til að komast á leiðarenda en fékk ekki. Í kjölfarið óskaði kvartandi eftir því að komast aftur til upprunalegs brottfararstaðar sem var London. Kvartandi tiltekur að starfsmenn WW hafi tjáð honum að næsti áfangastaður við London sem WW gæti flutt kvartanda til væri Barcelona. Þá tiltekur kvartandi að starfsmenn WW hafi tjáð honum að það kæmi félaginu ekki við hvernig hann kæmist frá Barcelona til London þar sem það væri ekki á ábyrgð félagsins að tryggja slíkan flutning. Kvartandi þáði boð WW um að fara til Barcelona. Þá bókaði kvartandi sjálfur far frá Barcelona til London. Seinkunin varð til þess að kvartandi missti af bókuðum tengiflugum með öðrum flugrekanda í Washington. Þá þurfti kvartandi einnig að greiða

kostnað vegna hótulgistingar á áfangastað sem hann gat ekki nýtt þar sem hann komst ekki á leiðarenda. Auk þess kostnaðar fer kvartandi einnig fram á endurgreiðslu flugmiða með WW, greiðslu skaðabóta vegna beggja fluganna ásamt því að krefjast bótageiðslu vegna ófjárhagslegs tjóns að upphæð 7.000 enskra punda.

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. júní 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 30. júní 2017 kemur fram að félagið hafi þegar boðið kvartanda 600 evrur í skaðabætur í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi WW811 sem varð til þess að kvartandi missti af flugi WW117. Þá tiltekur félagið að það sé einnig tilbúið til að endurgreiða kvartanda kostnað hans vegna flugfargjalds frá Barcelona til London að upphæð 118 evra. Hafnar félagið öðrum bótakröfum kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 1. júlí 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 29. september 2017 ítrekar kvartandi kröfur sínar. Þá bætti kvartandi því við að hann hefði orðið fyrir nokkrum kostnaði vegna gistingar og ferðalaga til og frá Barcelona.

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 stjórnslulaga 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.

Í máli þessu hefur WW viðurkennt bótaskyldu sína að hluta til vegna flugferðar kvartanda frá London til Washington með millilendingu í Keflavík þann 7. júní 2016 með flugum WW811 og WW117.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu flugfargjalds með framangreindum flugum. Í málinu liggur fyrir að nokkur seinkun varð á flugi WW811 sem leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Washington. Við það varð kvartandi fyrir meira en fimm klukkustunda seinkun sbr. iii-lið c-liðar 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) en skv. ákvæðinu skal flugrekandi í slíkum tilvikum bjóða aðstoð í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Í 1. mgr. 8. gr. er til tekið að flugfarþegar skuli í framangreindum tilvikum eiga rétt á endurgreiðslu flugfargjalds að fullu ásamt því að fá flug til baka til fyrsta brottfararstaðar eins fljótt og auðið er. Með hliðsjón af framangreindu ber WW að endurgreiða kvartanda flugfargjald í samræmi við framlögð gögn málsins með flugum WW811 og WW117 frá London til Washington þann 7. júní 2016. Þá ber WW að endurgreiða kvartanda kostnað vegna flugfargjalds frá Barcelona til London í samræmi við framlagðan reikning í gögnum málsins enda hvíldi skylda á WW skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012, að koma kvartanda til fyrsta brottfararstaðar(London) eins fljótt og auðið var.

Kvartandi fer fram á tvöfalda bótageiðslu á grundvelli reglugerðarinnar, þ.e. annars vegar vegna seinkunar á flugi WW811 frá London til Keflavíkur og hins vegar vegna þess að hann missti af tengiflugi sínu til Washington með flugi WW117. Af gögnum málsins má ráða að framangreind tvö flug kvartanda frá London til Washington voru bókuð sem ein ferð undir sama bókunarnúmerinu hjá WW. Við slíkar aðstæður myndast bótaskylda vegna seinkunar skv. reglugerðinni ef seinkun á lokaákvörðunarstað er undir þremur klukkustundum. Er því ekki tekið tillit til seinkana við millilendingu sbr. dóm Evrópudómstólsins nr. C-11/11 „Air France v. Folkerts“. Er því ekki um að ræða sjálfstæðan bótarétt vegna hvers flugs í samfelldu flugferðalagi sem bókað er undir sama bókunarmati og að mati SGS myndast því ekki tvöfaldur bótaréttur vegna þeirra aðstæðna sem uppi eru í máli þessu. Kvartandi á engu að síður hefðbundin einfaldan bótarétt skv. 7. gr. reglugerðarinnar og hefur WW viðurkennt það í

gögnum málsins. Ber WW því að greiða kvartanda bætur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Þá hefur kvartandi lagt fram bótakröfur vegna endurgreiðslu kostnaðar þar sem hann missti af sjálfstæðu tengiflugi, endurgreiðslu kostnaðar á hótalgistingu sem hann gat ekki nýtt þar sem hann komst ekki á leiðarenda á réttum tíma og skaðabætur fyrir ófjárhagslegt tjón og erfiðleika. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á framangreindum kostnaði og tjóni. Sker SGS því ekki í ákvörðun þessari úr um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli. Verður kvartandi því að hafa framangreindar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

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

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að endurgreiða kvartanda flugfargjald að fullu fyrir flugferð frá London til Washington þann 7. júní 2016 með flugum WW811 og WW117 skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartanda flugfargjald að fullu, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum, fyrir flugferð með öðrum flugrekanda frá Barcelona til London skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

WOW air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

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

Reykjavík, 4. júní 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur