

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 99/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW214 þann 8. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 22. mars 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air WW214 frá Toronto til Amsterdam með millilendingu í Keflavík þann 8. janúar 2017.

Quartanda var tilkynnt kl. 11:00 að morgni þann 8. janúar 2018 að brottför á flugi quartanda væri seinkað til kl. 23:00 síðar sama dag sökum slæmra veðuraðstæðna. Um kl. 13:00 þann 8. janúar 2018 fékk quartandi aðra tilkynningu frá WOW um að flugi hans hafi verið aflýst og var honum boðið að fá flugið endurgreitt eða fljúga síðar á vegum WOW. Quartanda var útvegað nýtt flug á vegum WOW þann 11. janúar 2018, þ.e. þremur dögum síðar.

Quartandi fór 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.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 3. apríl 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 20. apríl 2018 kom fram eftirfarandi:

„Quartandi var farþegi með flugi WW214 þann 8. janúar 2018. Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs ww214 var kl. 22:55 en raunverulegur brottfarartími var kl. 05:29. Upphaflega áætlaður komutími var kl. 04:50 en raunverulegur komutími var kl 11:24 þann 9. janúar 2018. Fluginu seinkaði því um 6. klst. 34. mínútur.

Brottför flugs WW214 seinkaði vegna óveðurs sem var til staðar á Keflavíkurflugvelli. Vélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflega áætluðum brottfarartíma.

Hluti af óveðrinu fólst í því að það voru gríðarlegir sterkir vindar til staðar sem hafa veruleg áhrif á flug. Styrkleiki vindanna var svo sterkur að hann fór yfir hámarksstyrkleika, sem felur í sér viðmið fyrir starfsmenn flugvalla hvenær óhætt sé að halda störfum sínum áfram og hvenær þeir skuli leggja störf niður þar til veður leyfir. Veðrið leiddi einnig til þess að Reykjanesbrautinni var lokað vegna þess.

Sjónarmið WOW air

WOW air er undanþegið bótaskyldu skv. 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 Í 1. mgr. 106. gr. lftl. er kveðið á um það að flýttjandi verði ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af þessum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn

hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir.

WOW air var ómögulegt að grípa til aðgerða til þess að starfrækja flug WW404 á upphaflegum áætluðum brottfaratíma. Flugið var hins vegar starfrækt um leið og veður leyfði.

Þegar af þessum aðstæðum er ljóst að WOW air er ekki bótaskyld vegna flugsins þar sem WOW air var ómögulegt að grípa til aðgerða til þess að starfrækja flugið þrátt fyrir óveðrið.

Óviðráðanlegar aðstæður voru til staðar skv. EB reglugerð nr. 261/2004

Óumdeilt er að óveður teljist il aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Það er beinlínis tekið fram í 14. tölul. inngangsorða reglugerðarinnar.

Með vísan til alls ofangreinds hafnar WOW air bótaskyldu vegna þessa máls.“

Með tölvupósti þann 3. maí 2018 sendi Samgöngustofa kvartanda svar WOW til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst þann 4. maí 2018 ítrekaði kvartandi að hann væri að krefjast bóta sökum þess að honum var neitað um far en ekki vegna þess að umræddu flugi seinkaði. Svar flugrekandans væri því ekki í samræmi við efni kvörtunar kvartanda. Að lokum ítrekaði kvartandi að þeir töldu sig eiga bótarétt á hendur félaginu sökum þess að umrædd neitun um far hafi brotið í bága við réttindi flugfarþega samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lagði kvartandi fram kvörtun þar sem hann óskaði eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að honum hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Í umsögn WOW í máli þessu er vísað til röksemda um seinkun á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki seinkuninni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyld gagnvart kvartanda. Þannig er kvartandi og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvornig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW214 þann 8. janúar 2018 og að honum var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að hann hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitaefnið í þessu máli er því hvort neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. 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 séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í dómi Evrópuþingsmálsins 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 átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar 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.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari hafi verið að ræða í skilningi j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda 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. reglugerð 1048/2012.

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

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 12. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson