

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 115/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW132 þann 18. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 24. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW132 frá Miami til Keflavíkur þann 18. apríl 2017 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni kemur fram að ástæða aflýsingarinnar var að fyrir brottför á flugi WW131 þann 17. apríl 2017 frá Keflavík til Miami f auk farangurskerra á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131 og flug WW132 daginn eftir. Við áreksturinn varð flugvélina óflughæf og því þurfti að aflýsa flugum WW131 og WW132.

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

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega og aðstoð skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í málgögnum annarra kvartana vegna aflýsingar sama flugs kemur fram að farþegum í flugi WW132 barst fyrst tilkynning frá WW um aflýsingu flugsins fjórum klukkustundum fyrir áætlaða brottför. Í kjölfarið voru farþegar upplýstir um að næsta flug WW frá Miami til Keflavíkur færi fram tveimur dögum síðar.

SGS sendi WW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti. Í svari WW kemur fram að félagið telji að ekki hafi verið um bótaskylda aflýsingu að ræða þar sem að rekja mátti aflýsinguna til slæmra veðuraðstæðna og atviks sem var óviðráðanlegt af hálfu WW. Atvik voru með þeim hætti að mikið hvassviðri var á Keflavíkurflugvelli á brottfarardegi flugs WW131 og voru þessir miklu vindar valdur að því að farangurskerra f auk á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131 og síðar WW132. Við skoðun á skemmdum kom í ljós að vélina var ekki flughæf og þurfti því að aflýsa fluginu. Atvik sem rekja má til slæmra veðuraðstæðna falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að mati WW mátti því rekja tjón á flugvélinni til óviðráðanlegra aðstæðna. WW tiltekur einnig að umræddar kerrur voru hvorki í eigu WW né í umsjá félagsins og því sé ekki tækt að félagið beri ábyrgð á tjóni vegna þeirra.

WW tiltekur að kvartendum og öðrum farþegum í flugi WW132 hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins í kjölfar árekstursins og í kjölfarið verið boðið val á milli valkosta um að fá endurgreitt eða að fá bókun í nýtt flug þeim að kostnaðarlausu skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr.

261/2004. Kvartendur halda því hinsvegar fram að þeir hafi ekki fengið nægjanlegar upplýsingar til að taka upplýsta ákvörðun í kjölfarið á aflýsingu á flugi WW132. Í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um tiltekin rétt handa farþegum sem lenda í því að flug þeirra sé seinkað eða aflýst. Sá réttur felst í því að farþegar eiga rétta á aðstoð frá flugrekanda, m.a. á flugrekandi að afhenda farþegum skriflegar reglur um skaðabætur og þá aðstoð sem flugrekanda ber skylda til að veita farþegum í þeim tilvikum þegar flugi er seinkað eða aflýst. Af frásögn kvartenda sem studdar eru af frásögnum frá öðrum kvartendum vegna umrædds flugs má telja að upplýsingarskyldu flugrekanda vegna aflýsingar á umræddu flugi hafi ekki verið í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1248/2012. Þá hefur WW ekki sýnt fram á að upplýsingarskyldunni hafi verið sinnt á annan hátt. Kvartendur tóku þá ákvörðun að fljúga frá Miami til Boston og þaðan til Keflavíkur þar sem þau töldu svör WW staðfesta að ólíklegt væri að allir þeir farþegar sem áttu flug með flugi WW132 kæmst fyrir í næsta flugi WW til Íslands frá Miami þann 20. apríl 2017, þ.e. tveimur dögum síðar. Kvartendur voru ekki sáttir með svör WW í kjölfar aflýsingar á flugi WW132 og vildu tryggja sér far heim sem fyrst og ákváðu þau því eins og áður segir að fljúga fyrst til Boston frá Miami og þaðan til Keflavíkur.

Með tölvupósti þann 17. ágúst 2017 sendi SGS kvartendum svör WW til athugasemda. Engin svör bárust við þeim tölvupósti.

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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr., a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta völi; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að

breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW132 þann 18. apríl 2017 og að fluginu var aflýst. Álitaefni í þessu máli er hvort að tjón af völdum árekstrar við farangurskerru teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS hefur áður komist að þeirri niðurstöðu að atvik af völdum þriðja aðila sem tengist venjulegri starfsemi flugrekanda og flugvallarstarfsemi flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sjá t.d. ákvörðun SGS nr. 10/2014, sem staðfest var í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050225 frá 21. janúar 2015.

Í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 í máli Siewert gegn Condor var árekstur stigabíls við flugvél ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Framangreind sjónarmið voru því staðfest enn frekar þar sem tekið er fram í máli C-394/14 að ekkert bendi til þess að það tjónsatvik sem varð af hendi þriðja aðila hafi orðið af völdum atvika sem telja beri að falli utan hefðbundinnar flugvallarþjónustu, s.s. vegna skemmdarverks eða hryðjuverks.

Af málgögnum má ráða að á brottfarartíma flugs WW131 var ofsaveður með miklum vindhraða og að vegna veðursins hafi farangurskerra fokið á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131. Olli slysið svo miklu tjóni á flugvélinni að hún varð óflughæf og þurfti því að aflýsa flugi WW131 og öðrum flugum sem vélin átti að framkvæma, þ. á m. flugi WW132 sem átti að framkvæma daginn eftir. Telja verður að forsvaranlegur frágangur á farartækjum, kerrum og öðrum lausum hlutum sé eðlilegur þáttur í rekstri flugvallarþjónustu og á það sérstaklega við þegar ofsaveður eða sambærilegar veðuraðstæður ganga yfir á flugvallarsvæðum. Í málgögnum annarra kvartana vegna aflýsingar sama flugs má sjá að svör WW til farþega fyrir ástæðu þess að farangurskerran rakst á flugvélina voru þau að kerran var skilin eftir eftirlitslaus á flugvellinum og að ekki hafi verið staðið nægilega vel að frágangi hennar með tilliti til öryggiskrafna. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að tjón það sem varð af árekstri við

farangurskerruna megi rekja til vanrækslu á frágangi hennar sem fellur ekki undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW því ekki sýnt fram á að rekja megi aflýsingu á flugi WW132 þann 18. apríl 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna og er því um bótaskylda aflýsingu að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds vegna flugs þeirra frá Miami til Boston og síðar frá Boston til Keflavíkur. Í málinu liggur fyrir að flugi WW132 var aflýst og að flugrekandi uppfyllti ekki kröfur 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eins og áður hefur komið fram. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi er aflýst skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skulu farþegar eiga þann kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Telja verður að kostnaður sá sem kvartendur í máli þessu urðu fyrir við að kaupa nýja flugmiða með öðrum flugrekanda til að komast á leiðarenda megi rekja beint til vanrækslu WW á skyldu þess til aðstoðar og upplýsingaveitingar í kjölfar aflýsingar á flugi WW132. Með hliðsjón af framangreindu ber WW því að endurgreiða kvartendum flugfargjald í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins með flugi jetBlue þann 18. apríl 2017 frá Miami til Boston. Reikningur vegna þessa flugs kvartenda er að fjárhæð USD 2609,95 en frá honum dregst USD 250 sem er sú fjárhæð sem kvartendur greiddu aukalega fyrir aukið sætispláss í umræddu flugi, eftir stendur því USD 2359,95 sem WW bera að greiða kvartendum vegna þessa.

Kvartendur hafa ekki mótttekið endurgreiðslu á fjargjaldi vegna flugs WW132 frá WW vegna aflýsingar á umræddu flugi. Ber WW því að endurgreiða kvartendum flugfargjald vegna flugs WW126 að fullu sem kvartendur keyptu í kjölfar aflýsingar á flugi WW132 til að komast til Keflavíkur frá Boston í samræmi við framlögð gögn í málinu enda hvíldi sú skylda á WW samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012, enda má rekja aðgerðir kvartenda við að koma sér sjálf til lokaákvörðunarstaðar til vanrækslu WW við að veita þá aðstoð og upplýsingar sem 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir til um.

Kvartendur kröfðust endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna hótalgistingar að fjárhæð USD 308,58. Þegar flugi er aflýst þá eiga farþegar rétt á hótalgistingu samkvæmt 5. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. WW ber því að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna hótalgistingar í samræmi við þá reikninga sem lagðir voru fram við reksturs málsins. WOW Air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna hótalgistingar að fjárhæð USD 308,58, sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist endurgreiðslu kostnaðar vegna flutnings frá flugvellingum í Miami á hótél í kjölfar aflýsingar flugs WW132. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir skylda á flugrekendum að flytja farþega á milli flugvallar og gístaðstöðu. Í máli þessu liggur fyrir kostnaður fyrir þeim flutningi samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins. WOW Air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna flutnings frá umræddum flugvelli að fjárhæð USD 79,61, sbr. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og beinir Samgöngustofa þeim tilmælum til WOW Air að réttur farþega til upplýsingagjafar í kjölfar aflýsinga er mikilvægur og er sá réttur tilgreindur í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna hótélgistingar samkvæmt framlögðum reikningum í gögnum málsins að fjárhæð USD 308,58, sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum flugfargjald fyrir flugferð með öðrum flugrekanda frá Miami til Boston að frádregnum kostnaði vegna aukins sætaþláss, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum, skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum flugfargjald vegna flugs WW126, samkvæmt framlögðum gögnum skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

WOW Air ber að greiða kvartendum samtals USD 79,61 vegna flutnings frá flugvelli á hótél skv. 2. mgr. 8. gr. nr. 1048/2012, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

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, 1. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson
lögfræðingur