

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 103/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW404 þann 11. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 2. ágúst 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með WOW Air (WW) frá París til Cincinnatti þann 11. júlí 2018 með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför var kl. 12:35 en fluginu seinkaði og var því síðar aflýst. Kvartendur komust á lokaákvörðunarstað um 24 klukkustundum of seint.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 17. janúar 2019. Í svari WW sem barst þann 8. mars 2019 kom m.a. eftirfarandi fram:

„Kvartandi þurfti að leggja út fyrir takmörkuðum kostnaði á meðan dvöl hans á Íslandi stóð yfir. Heildarútgjöld kvartanda voru að upphæð 91,85 EUR og fer hún fram á fulla endurgreiðslu. Það liggur hins vegar fyrir að WOW hefur þegar greitt kvartanda 600 EUR vegna seinkunarinnar. Óumdeilt er því að WOW air hefur nú þegar bætt kvartanda tjón sitt að fullu og rúmlega það. Hefur WOW air þ.a.l. neitað frekari endurgreiðslu enda er það meginregla í íslenskum skaðabótarétti að tjónþoli eigi ekki að hagnast vegna tjónsatburðar.

Vegna röskunar á ferðahögum kvartanda varð hún fyrir fjárhagslegu tjóni. WOW air takmarkaði tjón hennar með því að útvega henni flug næsta dag henni að kostnaðarlausu. Það vekur furðu WOW air að kvartandi geri kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna matarkaupa um borð í vél WOW air. Matarkaup á meðan flugi stendur er kostnaður sem farþegar verða fyrir óháð því hvort seinkun sé á brottför flugs eður ei. Ótækt er að gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna matarkaupa á flugvelli fyrir brottför og matarkaupa á meðan flugi stendur.

Í ljósi þess að WOW air hefur þegar gert kvartanda skaðalaus af tjóni hennar vegna umræddrar seinkunar (og í raun greitt henni umframbætur að upphæð 508.15 EUR þá hafnar félagið frekar endurgreiðslu.“

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 dómfordæmi 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 voru komnir á lokaákvörðunarstað 24 klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað. WW hafði greitt kvartendum EUR 600 vegna seinkunar á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað. Kvartendur áttu báðir rétt á að fá greiddar EUR 600 úr hendi WW vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað þar sem að báðir kvartendur voru með staðfesta farskráningu í flug WW404 þann 11. júlí 2018. Samkvæmt framangreindu er niðurstaða Samgöngustofu að WW beri að greiða þeim kvartanda 600 evrur, sem ekki hafði þegar fengið bætur, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna fæðiskostnaðar sem féll til vegna seinkunar á flugi þeirra. Að mati Samgöngustofu liggur fyrir í málinu að kvartendur áttu rétt á fæði frá WW á meðan þeir biðu í sólarhring eftir nýju flugi, skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar segir að flugfarþegar eigi rétt á máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. i-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Samgöngustofu áttu kvartendur rétt á hressingu og máltíðum í samræmi við lengd tafarinnar. Kvartendur lögðu fram kvittanir vegna þessa að fjárhæð EUR 31.40. Er

Því fallist á a kröfu kvartenda um að WOW sé skylt að endurgreiða kvartendum fæðiskostnað að fjárhæð EUR 31.40, sbr. 6. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur lögðu fram fleiri kvittanir vegna matarakaupa í máli þessu. Kvartendur sendu afrit af kvittunum sem til féll eftir að þeir voru komnir í nýtt flug. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á matarkostnaði sem kvartendur kaupa eftir brottför þeirra frá Íslandi vegna seinkunar á flugi þeirra. Er þeim hluta kröfu kvartenda hafnað.

Ákvörðunarorð

WOW Air hefur þegar greitt kvartendum EUR 600 í staðlaðar skaðabætur, í ljósi þess að kvartendur voru tveir í þessi máli ber WOW Air að greiða kvartendum til viðbótar EUR 600 í staðlaðar skaðabætur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air skal endurgreiða kvartendum matarkostnað, sbr. 6. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að fjárhæð EUR 31.40, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins 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, 22. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson