

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 170/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW405 þann 6. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 15. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) WW405 frá París til Los Angeles með millilendingu í Keflavík þann 6. apríl 2017 en fluginu var aflýst vegna áreksturs kerru við flugvélinu sem átti að framkvæma flug WW405.

Í kvörtuninni kemur fram að í kjölfar aflýsingar flugsins var kvartendum gefinn kostur á að fá endurgreitt eða að komast leiðar sinnar með öðru flugi á vegum WW átta dögum síðar. Að lokum keyptu farþegar flugfar með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. WW endurgreiddi kvartendum fargjald með flugi WW405. WW endurgreiddi einnig mismun á miðaverði fargjalds með flugi WW405 og hinu nýja flugi sem kvartendur greiddu fyrir til að komast á lokaákvörðunarstað.

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

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. september 2017. Í svari WW sem barst 2. október 2017 hafnar WW bótaskyldu á grundvelli þess aflýsingu var ollið vegna áreksturs kerru við flugvélinu sem átti að framkvæma flug WW405. Áreksturinn mætti rekja til háttsemi annars flugrekanda og flugvallarstarfsmanna og því ekki um saknæma háttsemi af hálfu WW að ræða. Þá hafi WW ekkert getað aðhafst til að koma í veg fyrir áreksturinn og því væri ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða.

SGS sendi kvartendum svör WW til athugasemda með tölvupósti þann 3. október 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

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 stjórnáslulaga 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. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og 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 vö; 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. SGS lítur svo á að akstur ökutækja og flutningur, t.d. á farangri, á flugvallarsvæðum sé þáttur í venjulegri flugvallarstarfsemi. Leggja verður áherslu á að í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er mælt fyrir um bótaskyldu nema sýnt sé fram á að ekki hefði verið hægt að afstýra aðstæðum jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. SGS telur að þáttur í því að gera allar nauðsynlegar rástafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. hljóti að fela í sér að tryggja öryggi vélar fyrir umferð á flugvelli, jafnvel þótt ökutæki sem þar eru stödd séu ekki að hlaða farangri í þá vél sem um ræðir. Óhappið sem olli hinni umdeildu aflýsingu átti að sögn WW sér stað vegna mannlegra mistaka og telur SGS ekki rétt að láta farþega bera hallann af

Því. Vísar SGS í því sambandi til túlkunarreglu neytendaréttar um að skýra ber allan vafa neytanda í hag.

Samkvæmt framansögðu er niðurstaða SGS sú að WW beri að greiða kvartendum 600 evrur sbr. C-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012. Við ákvörðun bótaupphæðar verður að líta til þess að ferðalag frá brottfararstað í París til lokaákvörðunarstaðar í Los Angeles var lengra en 3.500 km.

Þá er bendir Samgöngustofa á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til að skaðabóta frá hvaða einstaklingi 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 telst það brot á 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., sbr. b-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

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, 21. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur