

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 231/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW463 þann 11. desember 2017.

I. Erindi

Þann 10. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW WW463 frá Brussel til Keflavíkur þann 11. desember 2017 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni kemur fram að við komu á flugvöllinn í Brussel þann 11. febrúar 2017 hafi kvartendur fengið þær upplýsingar að flugi WW463 yrði seinkað. Eftir nokkurra klukkustunda bið á flugvöllinum fengu kvartendur þau skilaboð að fluginu væri aflýst. Kvartendur keyptu sér nýtt flug til Keflavíkur daginn eftir með WOW frá Amsterdam.

Kvartendur fara fram á 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

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar þann 13. júlí 2018. Beiðnin var ítrekuð þann 21. ágúst 2018. Í svari frá WOW air þann 27. ágúst 2018 kom fram að félagið biði eftir gögnum frá þriðja aðila varðandi málið. Þann 17. september ítrekaði Samgöngustofa beiðni um umsögn og aftur þann 2. nóvember 2018. Svar barst ekki frá WOW við beiðni Samgöngustofu.

Þann 2. nóvember 2018 óskaði Samgöngustofa eftir því að kvartendur legði fram kvittanir eða önnur gögn sem sýna fram á kostnað í tengslum við kröfu kvartenda. Í svari sem barst Samgöngustofu síðar sama dag lögðu kvartendur fram kvittun fyrir hóteltgistingu í Amsterdam þann 11. desember 2017 auk kvittunar fyrir leigubifreið og lestarmiðum.

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. 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 vól; 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.

Lofitferðalögum 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. Við meðferð málsins hefur WOW ekki svarað beiðni Samgöngustofu um umsögn og því liggja ekki fyrir nein rök eða útskýringar á því hvort veðuraðstæður eða aðrar óviðráðanlegar ástæður hafi verið orsök þess að flugi WW463 var aflýst. Með hliðsjón af framansögðu telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna aflýsingar úr hendi WOW.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds vegna flugs frá Amsterdam til Keflavíkur. 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. reglugerðarinnar skulu farþegar eiga þann kost að breyta flugleið, sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Útlagður kostnaður kvartenda er vegna kaupa á flugfargjaldi með sama flugfélagi til að komast á lokaákvörðunarstað. Með hliðsjón af framangreindu ber WOW að endurgreiða kvartendum flugfargjald í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins. Reikningur vegna fluga kvartenda með WOW frá Amsterdam þann 12. desember 2018 er að fjárhæð ISK 56,412. WOW ber að því greiða kvartendum ISK 56,412.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar í kjölfar aflýsingar vegna matarkostnaðar og gistingar. Kvartendur áttu rétt á hressingu og hótलगistingu í samræmi við a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. sömu reglugerðar þar sem fram kemur að það eigi að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð sem felst m.a. í að bjóða þeim máltíðir og hressingu. Í málinu hafa kvartendur lagt fram kvittun um hótलगkostnað að upphæð EUR 65 en hinsvegar liggja ekki fyrir gögn eða kvittanir um matarkostnað. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar 1048/2019 er m.a. kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar vegna fæðis, og farþeginn hefur lagt í fæðiskostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er Samgöngustofu heimilt að ákvarða þann kostnað. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna fæðiskostnaðar í slíkum tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Til grundvallar slíkra

viðmiða hefur Samgöngustofa í ákvörðunum sínum stuðst við viðmið Evrópusambandsins um fæðispeninga og eru viðmið sem tilgreind eru á heimasíðu stofnunarinnar og telur Samgöngustofa í ljósi framangreinds rétt að samþykkja kröfu kvartanda að upphæð EUR 69 fyrir hvern kvartanda á grundvelli 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og ákvarða að WOW air skuli endurgreiða kvartendum þann kostnað.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna aksturs með leigubifreiðum og lestar á milli gististaðar og flugvallar. Í tilvikum aflýsinga ber flugrekendum að útvega farþegum flutning til og frá flugvelli og gistiaðstöðu. Í máli þessu hafa kvartendur lagt fram staðfestingu fyrir kostnaði á leigubifreiðarakstri að fjárhæð EUR 87 og fyrir lestartíðum til Amsterdam að fjárhæð EUR 143,70 í kjölfar aflýsingar á flugi WW463 þann 11. desember 2017. WOW bar að veita kvartendum þá aðstoð sem 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um, þ. á m. greiðslu kostnaðar fyrir flutning á milli gistiaðstöðu og flugvallar. Er því fallist á kröfu kvartanda um að WOW sé skylt að endurgreiða kvartendum framangreindan kostnað, sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW ber að endurgreiða kvartendum fargjald sem kvartendur greiddu til að komast á lokaákvörðunarstað, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð ISK 56,412 skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar 1048/2012.

WOW skal endurgreiða kvartendum hótelskostnað, samkvæmt framlögðum reikningum að fjárhæð EUR 65, sbr. a-lið og b-lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 6. gr. og matarkostnað EUR 69 fyrir hvern kvartanda skv. birtum kostnaðarviðmiðum sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

WOW Air skal endurgreiða kvartendum kostnaðar vegna flutnings til og frá flugvelli sem metin er EUR 87 fyrir leigubifreið og EUR 143,70 fyrir lestartíða eða samtals 180,7 evrur skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. og 9. gr. reglugerðar 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, 16. júlí 2019

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir