

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 149/2018 vegna kvörtunar um farangurstöf og seinkun á flugi WW761 þann 2. desember 2017.

I. Erindi

Þann 1. maí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW761 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 2. desember 2017. Áætluð brottför var kl. 11:25 þann 2. desember 2017 en raunveruleg brottför var kl. 16:01 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 14:20 en raunveruleg koma var kl. 18:51 síðar sama dag, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 31 mínútur.

Kvartendur fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Kvartendur eru einnig mjög óánægðir með að allur farangur var skilinn eftir í Frankfurt og komst ekki til þeirra fyrr en degi áður en þeir fóru heim eða 4. desember.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. maí 2018 og ítrekaði beiðni um svar 12. júní. Í svari WW sem barst SGS þann 29. júní 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna verkfalls þjónustuaðila í Frankfurt. WW býðst til að borga hverjum farþega 50 USD vegna útlagðs kostnaðar vegna þess að farangur þeirra var skilinn eftir.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 18. júlí 2018. Í svari kvartanda sem barst SGS sama dag ítreka kvartendur kröfu sína um bætur og endurgreiðslu á kostnaði þar sem félagið hafi ekki sýnt fram á að það hafi gert allt í valdi sínu til að koma í veg fyrir seinkunina og töf á afhendingu farangurs.

SGS bað kvartendur um kvittanir fyrir kostnaði vegna matar og kaupa á nauðsynjum í tölvupósti 27. febrúar í svari kvartenda 7. mars kom fram að einu kvittanir sem þeir hefðu væri matarkostnaður upp á 30 evrur og að þær kvittanir hafi verið sendar til WOW air.

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 dómafordæmi 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW761 2. desember 2017. Flugið tafðist um 4. klst. og 31 mínútu.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi WW761 2. desember 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar kemur fram að verkföll geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að ástæðan fyrir töfinni hafi verið verkfall þjónustuaðila í Frankfurt. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi nr. WW761 þann 2. desember 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr.

1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Varðandi kröfu kvartenda um bætur vegna farangurstafarinnar þá er það mat Samgöngustofu að kvartendur hafa ekki sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti, sbr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með því t.d. að leggja fram kvittanir til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á þann útlagða kostnað sem kvartendur urðu fyrir vegna kaupa á nauðsynjum. Þar sem kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir vegna kostnaðar við kaup á nauðsynjum vegna seinkunar á afhendingu farangurs umfram þá USD 50 sem WOW hefur boðið hverjum kvartenda er kröfu kvartenda um frekari bætur hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um frekari bætur til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða vegna farangurstafarinnar er hafnað.

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, 15. mars 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson