

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 40/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW443 þann 19. september 2017.

I. Erindi

Þann 22. desember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW443 frá Amsterdam til Montreal með millilendingu í Keflavík þann 19. september 2017. Upphaflegum brottfaratíma flugs nr. WW443 seinkaði um rúmlega tvær klukkustundir sem gerði það að verkum að kvartandi næði ekki tengiflugi sínu í Keflavík til Montreal.

Quartandi innritaði sig í flugið en þegar hann var að fara ganga um borð var honum tjáð að hann ætti ekki lengur bókað sæti í flugið. Quartandi var þá upplýstur á flugvellingnum í Amsterdam um að hann mundi ekki ná tengiflugi sínu í Keflavík og því fengi hann ekki að fara um borð. Quartandi var ósáttur með að vera meinað að ganga um borð í ljósi þess að næsta flug frá Amsterdam til Montreal var eftir fjóra daga en kvartandi hefði átt kost á því að fljúga til Montreal frá Keflavík næsta dag.

Við rekstur málsins féllst WOW á að endurgreiða kvartanda lestarmiðann frá Amsterdam til Brussel og mismun á fargjaldinu sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þann kostnað og verður því ekki fjallað um þann hluta málsins af hálfu Samgöngustofu.

Quartandi fór 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.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 24. janúar 2018 kom fram eftirfarandi:

„Áður en flug WW443 átti að leggja af stað þurfti flug WW442 að fljúga frá Keflavík til Amsterdam enda er sama flugvél notuð í bæði flugin. Upphaflegur áætlaður brottfaratími flugs WW442 var kl. 06:00 en raunverulegur brottfaratími var kl. 08:02. Upphaflegur áætlaður komutími flugsins var kl. 09:15 en raunverulegur komutími var

kl. 11:19. Fluginu seinkaði þar með um 2 klst. og 4 mínútur. Ástæða seinkunar á flugi WW442 og flugi WW443 voru veðuraðstæður í Amsterdam. Vegna seinkunarinnar var ljóst að kvartandi myndi ekki ná tengiflugi sínu. Í skilningi reglugerðarinnar er litið á tvö tengiflug sem eitt flug. Á þessum tímapunkti var þar með ljóst að WOW gat ekki uppfyllt samning sinn við kvartanda og félagið því sé ekki bótaskyldt vegna seinkunarinnar þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004.“

Með tölvupósti þann 13. febrúar 2018 sendi Samgöngustofa kvartanda svar WOW til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst þann 7. júní 2018 ítrekaði kvartandi að hann væri ósáttur með að hafa vera neitað um far með flugi nr. WW443 því það hefðu verið fleiri flug í boði til Montreal frá Keflavík en frá Amsterdam og að næsta flug frá Amsterdam hafi verið fjórum dögum síðar. Kvartandi tók því ákvörðun um að ferðast til Brussel með lest og fljúga þaðan á lokaákvörðunarstað. Að lokum ítrekaði kvartandi að hann taldi sig eiga bótarétt á hendur félaginu sökum þess að umrædd neitun um far hafi brotið í bága við réttindi flugfarþega samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Í tölvupósti frá WOW sem barst Samgöngustofu þann 19. nóvember 2018 kom fram að félagið hafi ekki getað boðið kvartanda nýtt flug frá Amsterdam til Montreal fyrr en fjórum dögum síðar.

Með tölvupósti þann 8. febrúar 2019 gerði kvartandi kröfu um að fá greidda dagpeninga úr hendi WOW samkvæmt kostnaðarviðmiði framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins fyrir Belgíu. Kvartandi benti á að hann hafi átt flug með WOW þann 19. september 2017 en hann hafi flogið til Montreal þann 20. september 2017 og að hann hafi ekki fengið þá þjónustu sem hann hafi átt rétt á frá WOW samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 frá því að honum var neitað um far og þangað til að hann flaug heim með öðrum flugrekanda og því ætti hann rétt á dagpeningum fyrir einn dag úr hendi WOW til að mæta útlögðum kostnaði.

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 stjórnáslutlaga 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lagði kvartandi fram kvörtun þar sem hann óskaði eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að honum hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Í umsögn WOW í máli þessu er vísað til röksemda um seinkun á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki seinkuninni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyld gagnvart kvartanda. Þannig eru kvartandi og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimafæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. WW443 þann 19. september 2017 og að honum var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að hann hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafni í þessu máli er því hvort að neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um rangmæta neitun um far sé að ræða samkvæmt j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartandi gerir einnig kröfu um dagpeninga að fjárhæð EUR 232 samkvæmt kostnaðarviðmiði framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins fyrir Belgíu. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að ef farþega er neitað um far skal flugrekandi m.a. aðstoða hann í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar, en þar segir að þegar vísað er til 9. gr. skal farþegum boðið máltíðir, hótalgisting og flutning á milli flugvallar og gístiaðstöðu. Samkvæmt 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er heimild til handa Samgöngustofu til að meta kostnað vegna

slíkra útgjalda ef flugrekandi hefur ekki sinnt upplýsingarskyldu sinni gagnvart farþega. Í kvörtun kvartanda kemur fram að hann hafi ekki verið upplýstur um rétt hans samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 né verið veitt slík aðstoð og var því ekki mótmælt af WOW í umsögn félagsins. Er það því mat Samgöngustofu að kvartandi eigi rétt á dagpeningagreiðslu og í slíkum tilvikum miðar Samgöngustofa við 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og kostnaðarviðmið framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um dagpeninga sem birt eru á heimasíðu Samgöngustofu. Kostnaðarviðmiðið vegna dagpeninga fyrir sólarhringsdvöl í Belgíu er samtals EUR 172.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

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

WOW Air skal greiða kvartanda dagpeninga fyrir einn sólarhring í Belgíu, samtals að upphæð EUR 172 skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 8. gr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson