

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 313/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW810 þann 21. desember 2018.

I. Erindi

Þann 28. janúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW Air WW810 frá Keflavík til London Gatwick þann 21. desember 2018 en fyrir flugið kom upp sérstakt ástand á London Gatwick flugvelli sem leiddi til þess að lokað var fyrir flugumferð til og frá flugvelli, ekki lá fyrir hve lengi flugvelli yrði lokað. WOW tók þá ákvörðun að fljúga þess í stað til Luton flugvallar í stað Gatwick. Tilkynning þess efnis var send kvartendum kl 02:42 þann 21. desember 2018.

Kvartendur gátu ekki af persónulegum ástæðum flogið til Luton og ferðast síðan frá Luton til London þar sem kvartendur áttu bókaða hótulgistingu. Ákváðu þeir að hætta við ferð sína í ljósi þess að komustaður hafði breyst frá því að þau bókuðu flugið. Þann 21. desember kl 06:08 fengu kvartendur tilkynningu frá WOW þar sem kom fram að flogið yrði til London Gatwick eins og upphaflega stóð til, þ.e. 55 mínútum fyrir áætlaða brottför. Kvartendur höfðu þá þegar ákveðið að fljúga ekki til Luton. Kom því framangreind tilkynning um að flogið yrði til London Gatwick of seint til að kvartendur gætu brugðist við henni.

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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 18. mars kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Kvartandi átti bókað far með flugi WW810 þann 21. desember 2018 frá Keflavík til London Gatwick. Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW810 var kl. 06:20 þann 21. desember 2018 en raunverulegur brottfarartími var kl. 07:18 sama dag. Brottfarartíma seinkaði þar með um 58 mínútur. Upphaflega áætlaður komutími flugs WW814 var kl. 09:30 þann 10. september 2018 en raunverulegur komutími þess var kl. 10:34 sama dag. Það varð því 64 mínútna seinkun á komutíma. Fyrir flugið kom upp sérstakt ástand á Gatwick flugvelli sem leiddi til þess að lokað var fyrir flugumferð til og frá flugvelli í þó nokkurn tíma. Óþekktur aðili hafði stýrt dróna í lofthelgina við flugvöllinn sem skapaði mikla hættu fyrir flugumferð. Ákvörðun um að loka fyrir flugumferð var tekin af flugvallaryfirvöldum þar ytra. Ekki var vitað í hversu langan tíma lokunin myndi standa yfir. Vegna þess tók WOW air þá ákvörðun að fljúga til Luton flugvallar í stað Gatwick flugvallarins. Það eru aðeins rétt rúmir 100 kílómetra fjarlægð á milli flugvallanna og

var þ.a.l. um sambærileg flutningsskilyrði að ræða. Ákvörðunin var tekin til að raska ferðaáætlun farþega sem allra minnst. Tilkynning þess efnis var því send farþegum flugsins kl. 02:42 þann 21. desember. Farþegar fengu skilaboð kl 02:42 þann 21. desember þar sem farþegum er tilkynnt um nýjan komustað á Luton flugvelli. Að lokum opnaði London Gatwick flugvöllur þó og var vélinni lent þar í stað Luton flugvallar. Kvartendum var send tilkynning þess efnis kl. 06:08“

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 19. mars 2019. Í svari kvartenda sem barst þann 20. mars 2019 tiltóku kvartendur að þeir hafi sent fyrirspurn til WOW og óskað eftir upplýsingum um hvernig þeir yrðu fluttir frá Luton til London. Kvartendur fengu ekki svör við framangreindri fyrirspurn. Kvartendur bentu á að erfiðlega hafi gengið að fá upplýsingar frá félaginu varðandi ofangreint og að þegar tilkynning hafi komið um að flogið yrði til London hafi þau ekki haft tök á bregðast við henni þar sem of stuttur tími var til stefnu. Að lokum ítrekuðu kvartendur kröfu sína um að fá endurgreitt fargjaldið og hóteltöngingu sem kvartendur höfðu greitt.

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., a-lið 1. mgr. 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 breytingu á flugi kvartanda. Miðað við framkomin gögn frá WOW liggur fyrir að flugvellingum í London hafi verið lokað og ekki var vitað í hversu langan tíma lokunin myndi standa yfir. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna aflýsingar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangслиðar reglugerðarinnar en þar segir m.a. að skyldur flugrekenda skv. reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir.

Að mati Samgöngustofu teljast þau atvik þegar flugvelli er lokað fyrir flugumferð vera óviðráðanleg í skilningi framangreindra laga og reglna. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slíkt. Að mati Samgöngustofu telst því lokun flugvallar fyrir flugumferð til óviðráðanlegra atvika í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem má rekja breytingu á flugi WW810 þann 21. desember 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Er því skaðabótakröfu kvartenda hafnað.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að horfa til þess hvort flugrekanda hafi lágmarkað neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Af gögnum málsins má ráða að í kjölfar lokunar á flugvellingum í London Gatwick var ákveðið að flytja farþega í umræddu flugi til Luton. Kvartendur treystu sér ekki að ferðast frá Luton til London. Að mati Samgöngustofu hefði átt að bjóða viðkomandi farþegum í flugi WW810 valkosti skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að fá endurgreitt flugfargjald hins aflýsta flugs eða að komast á ákvörðunarstað með öðru flugi. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að bjóða átti kvartendum að fá endurgreitt að fullu í ljósi þess að ákveðið hafði verið að fljúga til Luton í stað London Gatwick. Telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreitt fargjaldið sem þeir greiddu WOW í ljósi þess að áfangastað hafði verið breytt og ljóst að kvartendur gátu ekki brugðist við tilkynningu WOW um að flogið yrði til London Gatwick í tæka tíð, sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist endurgreiðslu kostnaðar fyrir hótulgistingu sem kvartendur höfðu greitt fyrir en gátu ekki nýtt sér sökum þess að áfangastað flugs þeirra hafði verið breytt og þeir ákveðið að hætta við ferð sína. Samgöngustofa hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

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

WOW air ber að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið sem þeir fyrir flug WW810 þann 21. desember 2018. Samkvæmt framlögðum gögnum málsins greiddu kvartendur ISK 98.984 sem WOW ber að endurgreiða kvartendum, sbr. 5. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 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, 18. júlí 2019

Pórunn Pálína Jónsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson