

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 232/2019 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á flugfargjaldi vegna flugs WW761 22. júní

I. Erindi

Þann 6. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi) vegna endurgreiðslu á flugfargjaldi sem kvartandi greiddi til WOW air.

Kvartandi fer fram á 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

Í erindi til Samgöngustofu dags. 6. júní 2018 kemur fram að kvartandi hafi haft samband við WOW þremur og hálfri klukkustund fyrir brottför og óskað eftir að breyta farmiða sínum eða fá hann endurgreiddan. WOW hafnaði beiðni kvartanda þar sem beiðni um breytingu á bókun verði að gera allt að fjórum klukkustundum fyrir áætlaðan brottfaratíma.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. september 2018. Í svari WOW, sem barst Samgöngustofu þann 17. september 2018, kom fram eftirfarandi:

„Eins og kemur fram í bókunarferli WOW air, þá endurgreiðir WOW air almennt ekki farmiða. Hins vegar getur endurgreiðsla á farmiða komið til greina hafi farþegi borgað fyrir forfallavernd. WOW air mælir eindregið með því að farþegar kaupi forfallavernd á heimasíðu sinni sbr.: <https://wowair.co.uk/customer-service/faq/cancellations/why-should-i-buy-cancellation-protection/>.

Í umræddu tilviki hafði farþegi ekki borgað fyrir forfallavernd í bókun sinni.

Í skilmálum WOW air er að auki tekið fram að aðeins sé hægt að gera breytingar á bókun allt að fjórum klukkustundum fyrir áætlaðan brottfaratíma sbr.:

5.2 Changes to bookings

5.2.1 Flight bookings can be changed up to 4 hours before the scheduled departure of the original flight for the same flight route and the same Passenger, as long as seats on the new flight are available. It is not possible to change the Passenger or the flight route, subject to the fees described on our website.

Kvartandi óskaði ekki eftir breytingu á bókun sinni innan umræddra tímamarka og gat WOW air þar með ekki orðið við beiðni hennar.

Þar sem kvartandi hafði hvorki keypt forfallavernd né óskað eftir breytingu á flugi innan þeirra tímamarka sem eru birt í skilmálum WOW air þá á kvartandi aðeins rétt á endurgreiðslu á sköttum sem greitt var fyrir. „

Með bréfi dags. 10. október 2018 óskaði Samgöngustofa eftir athugasemdum kvartanda gagnvart framkominni umsögn WOW. Í svari kvartanda sem barst samdægurs tiltók kvartandi að hann væri með læknaskýrslu sem staðfestu veikindi kvartanda og jafnframt ítrekaði kvartandi kröfu sína um að WOW bæri að greiða kann kostnað sem til féll á kvartanda vegna þess að WOW hafi hafnað að breyta umræddri bókun.

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 framangreindra laganna og stjórnáskilnaðslaga 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.

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.

Álitaefnið í máli þessu snýr að því hvort breyting á bókun kvartanda vegna flugs á vegum WOW falli undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eins og áður hefur komið fram eiga neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt loftferðalögum nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til Samgöngustofu um að hún láti máli til sín taka, sbr. 1. mgr. 126. gr. loftferðalaga. Samgöngustofa telur að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að kvartandi eigi því ekki bótarétt á grundvelli hennar. Verður kvartandi því að leita réttar sín á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins 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, 24. september 2019



Ómar Sveinsson



Andri Rúnar Gunnarsson