

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 243/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW147 þann 5. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 27. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW147 frá Keflavík til Pittsburgh þann 5. nóvember 2017 kl. 15:20 en fluginu var aflýst. Í kvörtuninni kemur fram að flugið var framkvæmt daginn eftir kl. 15:20. Var kvartanda útveguð gisting yfir nótt á hóteli ásamt fæði og flutningi milli flugvallar og gististaðar.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. nóvember 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 20. desember 2017 kemur fram að ástæða aflýsingar hafi verið slæmar veðuraðstæður. Olli veðrið því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið óstarftæk þar sem ekki var hægt að starfrækja nauðsynleg tæki. Urðu flug á vegum WW fyrir töluverðum röskunum þennan dag vegna veðurs. Færði félagið fram flugvallarveðurskýrslur fyrir Keflavíkurflugvöll á áætluðum brottfarartíma. Að mati WW fellur slíkt veður undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem gerðu félaginu ómögulegt að framkvæma flugið og því sé ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 27. desember 2017. Í svari kvartanda sem barst 28. desember 2017 telur kvartandi að aflýsing flugsins hafi verið óþörf og að frekar hefði átt að seinka fluginu þar til veðuraðstæður urðu betri. Að mati kvartanda var fluginu aflýst vegna þess að áhöfn var ekki tæk til að framkvæma flugið þegar veður lægði og að mati kvartanda hefði WW getað aðlagað skipulagt sitt að veðuraðstæðum og haft áhöfn tilbúna til brottfarar þegar veður lægði.

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 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 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 þessa máls er hvort að aflýsingu á flugi WW147 5. nóvember 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík kvöldið 5. nóvember 2017 og var m.a. nokkrum fjölda fluga aflýst eða seinkað vegna veðurs þennan dag. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem áttu sér stað í langan tíma og því ekki óeðlilegt að nokkur röskun varð á flugáætlun kvartanda. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi WW147 þann 5. nóvember 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 kvartanda.

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

Ákvörðunarorð

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

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirætlum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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. maí 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur