

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 306/2019 vegna kvörtunar um truflun og flýtingu á flugi WW174 þann 6. desember 2018.

I. Erindi

Þann 28. janúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW174 þann 6. desember 2018 frá Los Angeles til Keflavíkur. Kvartandi átti síðan bókað far með flugi WW442 frá Keflavík til Amsterdam sem var lokaákvörðunarstaður ferðarinnar.

Í kvörtun kemur fram að truflanir þær sem kvartandi taldi sig hafa orðið fyrir tengjast því að notast var við smærri loftfar til flugferðarinnar en tilgreint var við kaup farmiðanna sem olli því að kvartandi fékk ekki sæti á þeim stað sem tilgreindur var á farmiða. Þá kom einnig fram í kvörtun að kvöldið fyrir flug WW174 hafi kvartandi fengið þau skilaboð frá flugrekanda að fluginu hafi verið flýtt um eina klukkustund sem olli honum miklum óþægindum.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 28. janúar 2019. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 1. mars 2019. Í svari WOW sem barst 13. mars 2019 kom fram að félagið hafnaði bótaskyldu þar sem seinkun á komu kvartanda til lokaákvörðunarstaðar nam aðeins 30 mínútum. Þá hafnaði félagið þeim sjónarmiðum kvartanda að um niðurfærslu á farrými í flugi WW174 hafi verið að ræða enda bjóði félagið ekki upp á mismunandi farrými. Kvartandi keypti þjónustupakka þar sem ýmsir þjónustuliðir eru innifaldir í verðinu. Fáir farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan. WOW air neyðist af og til, til þess að nota aðra flugvél í flug sem önnur flugvél átti upphaflega að vera notuð í. Flugvélnar geta verið með misstórar og leiðir það stundum til þess að farþegar fái ekki þau sæti sem þeir höfðu fyrirfram valið og greitt fyrir í bókun sinni. Í slíkum tilvikum eiga þér rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem var greidd fyrir sætavalið.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 14. mars 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

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.

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.

Álitaefni þessa máls er tvíþætt. Annars vegar hvort vegar hvort flýting á flugi WW174 teljist bótaskyld í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, og hins vegar hvort umræddar truflanir sem kvartandi telur sig hafa orðið fyrir, þ.e. að önnur vél var notuð í flugið en upphaflega var áætlað, falli undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012 og geti hugsanlega talist bótaskyldar.

Um flýtingu á flugi er fjallað í loftferðarlögum nr. 60/1998. Í 1. mgr. 106. gr. þeirra laga er gert ráð fyrir að flytjandi beri ábyrgð á tjóni sem verður af völdum þess að flutningi á farþegum, farangri og farmi hefur verið flýtt. Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki að finna ákvæði sem tekur á flýtingu á flugi en í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 kemur fram að ef flugi er flýtt um a.m.k. þrjár klukkustundir skuli farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða samkvæmt reglugerðinni. Í i- lið c- liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi verði aflýst skuli farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr., nema þeim sé tilkynnt að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Samkvæmt framangreindu á sú grein einnig við þegar flugi er flýtt. Í kvörtun kemur fram að flugi kvartanda hafi verið flýtt um klukkustund. Í ljósi þess að flýting á flugi WW174 náði ekki þriggja klukkustunda lágmarks flýtingu, er ekki um bótaskyldu að ræða í skilningi 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs. Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis vegna breyttra stærðra loftfara geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými. Í skilmálum WOW er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum ekki ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá tekur WOW það skýrt fram að í umræddu máli hafi kvartandi aldrei verið niðurfærður á lægra farrými og var einungis um óhjákvæmilega tilfærslu sæta innan sama farrýmis að ræða sem stafaði af því að loftför af minni stærð voru starfrækt í umræddum flugum. Af framansögðu

verður ekki séð að umrædd truflun geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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 sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson