

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 294/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW214 þann 3. apríl 2018.

I. Erindi

Þann 9. janúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi áttu bókað far með flugi WOW nr. WW404 frá Keflavík til París með þann 3. apríl 2018.

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 fluginu.

Quartandi fór 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.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 9. janúar 2019. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 30. janúar 2019 kom fram eftirfarandi:

„Quartandi átti bókað flug með WOW air 2. apríl 2018 frá Baltimore til París með stoppi í Keflavík. Upphaflega áætlaður brottfarartími WW404 var kl. 06:00 en raunverulegur brottfarartími var kl. 09:33. Upphaflega áætlaður komutími var kl. 09:30 en raunverulegur komutími var kl. 12:42. Fluginu seinkaði því um 3. klst. og 33 mínútur vegna óveðurs sem var til staðar á Keflavíkflugvelli. Vélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflega áætluðum brottfarartíma um morguninn frá Keflavík til París.

Það er mat WOW air að félagið sé ekki bótaskyldt vegna aflýsingar á flugi kvartenda sbr. 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. Starfsmönnum WOW air var ómögulegt að framkvæma aðgerðir til þess að koma í veg fyrir tafir á flutningi í umrætt sinn vegna óviðráðanlegra veðuraðstæðna. Í ljósi 113. gr. loftferðalaga er Samgöngustofu aðeins heimilt að líta til laganna sjálfra við úrlausn þessa ágreiningsefni. Að auki telur WOW air að það sé ekki bótaskyld þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004. Slæmar veðuraðstæður falla undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður og leysa flugrekendur undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Aðstæður af þessu tagi taka í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekenda og neyða þá til þess að fresta flugi þar til að veður leyfir. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi öryggisástæða. Þar sem að náttúran lætur ekki að stjórn er ekkert sem að flugrekendur geta gert til þess að koma í veg fyrir slíkar aðstæður. Í 14. tölul. inngangsorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um það að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs séu óviðráðanlegar aðstæður. Veðrið olli því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið lömuð þar ákveðnum viðmiðum sem framleiðendur

tækjanna hafa sett fyrir notkun þeirra. sem að ekki var hægt að starfrækja nauðsynleg tæki. Þetta var vegna þess að veðrið var yfir ákveðnum viðmiðum sem framleiðendur tækjanna hafa sett fyrir notkun þeirra. Í ljósi ofangreinds hafnar WOW air því að félagið sé bótaskyldt vegna þessarar seinkunar.“

Með tölvupósti þann 3. febrúar 2019 sendi Samgöngustofa kvartanda svar WOW til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst þann 4. október 2017 ítrekuðu kvartendur að þeir væru að krefjast bóta sökum þess að þeim var neitað um far en ekki vegna þess að umræddu flugi seinkaði. Svar flugrekandans væri því ekki í samræmi við efni kvörtunar kvartanda. Að lokum ítrekuðu kvartendur að þeir töldu 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.

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

Í máli þessu lögðu kvartendur fram kvörtun þar sem þeir óskuðu eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að þeim 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 bótaskyldt gagnvart kvartendum. Þannig eru kvartendur og flugrekendur í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW214 þann 3. apríl 2017 og að þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að þeir 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. Álitaefnið í þessu máli er því hvort 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. Dómstólinn 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.

Ljóst er að flug kvartanda nr. WW214 þann 3. apríl 2018 lagði af stað frá Keflavík á áætluðum tíma og lendi í París á áætluðum tíma.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi 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.

Kvartendur virðast 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.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson