

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW509 þann 24. apríl 2016.

I. Erindi

Þann 8. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW509 frá Varsjá til Keflavíkur þann 24. apríl 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 00:10 eftir miðnætti þann 25. apríl en fluginu seinkaði og varð raunverulegur komutími kl. 18:30, eða rúmlega 18 klukkustunda seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að vegna skorts á upplýsingum frá WW um nýjan brottfarartíma flugsins hafi kvartandi neyðst til að kaupa nýjan farmiða til Keflavíkur með öðrum flugrekanda frá öðrum flugvelli í Póllandi. Þetta hafi kvartandi gert í þeim tilgangi að ná í tæka tíð í próf sem hún átti að taka við Háskóla Íslands þann 26. apríl 2016.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Kvartandi krefst einnig endurgreiðslu kostnaðar vegna ónotaðs farmiða með WW, lestarferðar milli flugvalla í Póllandi, farmiðakaupa með öðrum flugrekanda, matarkaupum, símakostnaðar og viðbótardags bíls á bílastæði í Keflavík, samtals krónur 101.159.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. janúar 2017. Í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 23. janúar sl. kemur fram að WW sé tilbúið að endurgreiða kvartanda upprunalegt verð farmiðans. Að Samgöngustofa hafi áður tekið ákvörðun um bótaskyldu WW vegna seinkunar þessa sama flugs og því snúist mál þetta eingöngu um kostnað sem kvartandi haldi fram að hann hafi orðið fyrir vegna seinkunarinnar. Kvartandi hafi ákveðið að kaupa sér nýtt flug vegna seinkunarinnar og því þurft að taka lest til Gdansk með tilheyrandi aukakostnaði. Þegar flugi seinki um 5 klukkustundir eða lengur eigi farþegar rétt til að fá endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WW hafi samþykkt að endurgreiða kvartanda upprunalegt verð farmiðans. Hvað varði kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna lestormiða og nýja farmiðans þá eigi sú krafa sér enga stoð í reglugerð EB nr. 261/2004. Samkvæmt iii-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar eigi farþegar aðeins rétt á þeirri aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Í þeim lið sé

farþegum ekki tryggður réttur til að breyta flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins og þeim er veittur í b- og c- lið sama ákvæðis enda hafi fluginu hvorki verið aflýst né farþega neitað um far. Framkvæmdastjórn Evrópu hafi staðfest þessa túlkun í leiðbeiningarreglum útgefnum í júní 2016.

Þá kemur í umsögninni fram að WW hafi séð öllum farþegum flugsins sem svo kusu fyrir hótalgistingu og mat. Kvartandi hafi hins vegar ákveðið sjálfur að nýta sér ekki flug WW og kaupa sér nýtt flug á vegum annars flugrekanda. Þegar farþegi hafi ákveðið að nýta sér endurgreiðsluurræði reglugerðarinnar falli allar skyldur WW niður gagnvart honum. Þ.m.t. sú þjónusta sem WW bar að veita farþegunum vegna seinkunarinnar.

Flugi því sem kvartandi hafi kosið að fljúga með í staðinn fyrir flug WW hafi lent seinna í Keflavík en flug WW. Kvartandi hefði því orðið fyrir skemmri seinkun hefði hann kosið að nýta sér sitt upprunalega flug með WW. Þar sem kvartandi hafi nýtt sér endurgreiðsluurræði reglugerðar EB nr. 261/2004 ber félaginu einungis að endurgreiða honum fullt verð farmiðans fyrir þann legg sem varð fyrir seinkun. WW beri því engin skylda til að endurgreiða kostnað sem kvartandi lagði út fyrir mat eða öðrum samgöngum. Það hafi alfarið verið val kvartanda að hafna hótalgistingu og mat sem WW sá öðrum farþegum fyrir, kaupa sér lestarmiða til Gdansk og nýjan farmiða með öðrum flugrekanda sem kom honum seinna á lokaáfangastað heldur en flug WW. Þegar kvartandi hafi ákveðið þetta hafi samningssambandi hans við WW lokið. WW hafni því allri endurgreiðslu kostnaðar að undanskildri endurgreiðslu upphaflegs miða vegna þeirrar ferðar er varð fyrir röskun.

Samgöngustofa sendi svar WW til kvartanda til umsagnar þann 24. janúar 2016. Engar frekari 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 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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW509 frá Varsjá til Keflavíkur þann 24. apríl 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 00:10 eftir miðnætti þann 25. apríl en fluginu seinkaði og varð raunverulegur komutími kl. 18:30, eða rúmlega 18 klukkustunda seinkun.

Samgöngustofa hefur áður tekið ákvarðanir í málum vegna vegna þessa sama flugs.¹ Í þeim málum var tekin afstaða til bótaábyrgðar WW vegna seinkunar flugsins. Byggði WW á því að seinkunin hafi til komið vegna vegna óviðráðanlegra aðstæðna þar sem komið hafi í ljós skemmdir á hreyfilsblöðum á flugvellingum í Varsjá. Niðurstaða Samgöngustofu var sú að ekki hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og ættu farþegarnir því rétt á skaðabótum vegna seinkunarinnar. WW kærði niðurstöðuna til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins sem staðfesti niðurstöðuna í úrskurði ráðuneytisins í máli SRN 17040730 frá 23. júní 2017.

Samkvæmt framangreindu ber WW að greiða kvartanda í máli þessu skaðabætur vegna seinkunarinnar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi krefst endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarferðar til Gdansk, nýs flugmiða til Íslands, ónotaðs flugfarmiða með WW, matarkaupa, símakostnaðar og aukadags bíls hennar á bílastæði í Keflavík. Samtals nemur krafa kvartanda á hendur WW krónum 101.159.

¹ Ákvarðanir 61/2016, 62/2016, 63/2016, 64/2016 og 65/2016.

Fyrir liggur að kvartandi kaus sjálfur að ferðast með öðru flugrekanda til Íslands í stað þess að bíða í Varsjá og þiggja þar aðstoð sem WW bauð vegna seinkunarinnar. Einnig liggur fyrir að WW hefur þegar boðið kvartanda endurgreiðslu á ónotuðum miða frá Varsjá til Keflavíkur að fjárhæð kr. 14.999. Er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi ekki rétt til frekari endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WW enda kaus kvartandi sjálfur að stofna til hans með því að ferðast á eigin vegum til Íslands.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air, 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur