

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 77/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW925 þann 3. júlí 2015.

I. Erindi

Þann 31. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með WOW Air (WW) í flugi nr. WW925 frá Billund til Keflavíkur. Áætluð brottför frá Billund var kl. 12:30 3. júlí 2015 en raunveruleg brottför var kl. 13:45 síðar sama dag. Áætluð koma til Keflavíkur var kl. 13:30 3. júlí 2015 en raunveruleg koma var kl. 14:30 síðar sama dag. Þessi seinkun varð til þess að kvartendur misstu af flugi sem þau höfðu pantað með Flugfélagi Íslands frá Reykjavík til Egilsstaða. Áætluð brottför í því flugi var kl. 15:30 3. júlí 2015. Farþegar þurftu því að kaupa sér sjálf nýja miða með Flugfélagi Íslands til að komast til Egilsstaða með næsta flugi.

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

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu miðaverðs samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 1. júní 2017. Í svari WW, dags. 22. júní 2017, er bótaskyldu hafnað. Bent er á af hálfu WW að seinkun var einungis 1 klukkustund og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Í fylgigögnum kvörtunar höfðu einnig komið fram þau sjónarmið WW, í samskiptum við kvartendur, að félagið bæri ekki ábyrgð á sjálfstæðum tengiflugum sem væru ekki á vegum WW.

Svar WW var sent kvartendum til athugasemda þann 22. júní 2016 en frekari svör bárust ekki.

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 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað flugfar bæði með WW925 frá Billund til Keflavíkur og NY336 með Flugfélagi Íslands og að seinkun á flugi WW925 hafi valdið því að kvartendur misstu af flugi NY336. Ekkert í gögnum málsins hefur sýnt fram á að flugin hafi verið bókuð á sama bókunarnúmeri eða að WW hafi á annan hátt tengst samningssambandi um flutning kvartenda með flugi NY336.

Mikilvægt er í þessu samhengi að greina á milli tilvika þar sem farþegi er bókaður í fleiri en eitt flug á sama bókunarnúmeri, þ.e. bókun farþega inniheldur millilendingu, og tilvika þar sem farþegi hefur sjálfur bókað tvö aðskilin flug með mismunandi bókunum. Þar sem bókun kvartenda með WW var einungis ætlað að koma þeim til Keflavíkur lítur SGS svo á að Keflavík hafi verið lokaákvörðunarstaður í bókun kvartenda með WW samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Vísa má í dóm Evrópudómstólsins C-11/11, 26. febrúar 2013 (Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts) þar sem fram kemur að flugrekandi sé bótaskyldur vegna seinkunar á lokaákvörðunarstað, ef að seinkun á brottför veldur því að farþegi missir af beinu tengiflugi sínu. Þar sem flug kvartenda með öðrum flugrekanda í kjölfar flugs WW925 var sjálfstætt tengiflug ber WW ekki ábyrgð á því að kvartendur misstu af því flugi. Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna miðakaupa á flugfargjaldi er því hafnað.

Þar sem flugi WW925 3. júlí 2015 seinkaði einungis um 1 klukkustund á lokaákvörðunarstað er ekki heldur um bótaskylda seinkun að ræða í skilningi 6. og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar 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 fyrirmælum 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, 13. febrúar 2018.

Ómar Sveinsson

Davíð Örn Guðnason