

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 119/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW131 þann 17. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 7. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW131 frá Keflavík til Miami þann 17. apríl 2017 en fluginu var aflýst vegna áreksturs farangurskerru við flugvélina sem átti að framkvæma flug nr. WW131. Flug nr. WW131 var tengiflug í flugferð kvartenda frá París til Miami með WW.

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

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtuninni kemur fram að flugi WW131 þann 17. apríl 2017 (flugið) hafi verið aflýst vegna vélarbilunar eftir fimm klukkustunda bið á Keflavíkurflugvelli. Í kjölfar þess halda kvartendur því fram að þau hafi enga aðstoð fengið á Keflavíkurflugvelli um hver réttindi sín væru eða hvernig leysa mætti úr vandkvæðum vegna aflýsingarinnar. Kvartendur höfðu ekki aðgang að farsíma eða tölvupósti. Kvartendur halda því fram að þau hafi dvalið yfir nótt á Keflavíkurflugvelli án upplýsinga eða aðstoðar frá WW og gátu loks fengið lánaðan síma til að hringja í fjölskyldumeðlimi. Að lokum keyptu kvartendur flugfarmiða með öðrum flugrekanda aftur til Parísar og krefjast kvartendur endurgreiðslu á þeim kostnaði.

SGS sendi WW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 4. ágúst 2017. Í svari WW sem barst þann 15. ágúst 2017 kemur fram að WW telji að ekki hafi verið um bótaskylda aflýsingu að ræða þar sem að rekja mátti aflýsinguna til slæmra veðuraðstæðna. Atvik voru með þeim hætti að mikið hvassviðri var á Keflavíkurflugvelli á brottfarardegi flugsins og voru þessir miklu vindar valdur að því að farangurskerra f auk á flugvélina sem átti að framkvæma flugið. Við skoðun á skemmdum kom í ljós að vélin var ekki flughæf og þurfti því að aflýsa fluginu. Slæmar veðuraðstæður falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EG nr. 261/2004 og að mati WW mátti því rekja tjón á flugvélinni á degi flugsins til þeirra óviðráðanlegu aðstæðna.

Þá tók WW einnig fram að kvartendum hefði verið boðið val um endurgreiðslu, að komast á áfangastað með nýju flugi tveimur dögum síðar eða síðar meir þeim að kostnaðarlausu. Kvartendur kusu að fá endurgreitt og var endurgreiðsla miðaverðs framkvæmd 23. apríl 2017.

Með tölvupósti þann 17. ágúst 2017 sendi SGS kvartendum svör WW til athugasemda. Í svari kvartenda þann 25. og 27. ágúst 2018 halda kvartendur því fram að þau hafi ekki fengið boð um valmöguleika til endurgreiðslu eða að komast á áfangastað með öðrum leiðum. Þau hafi verið skilin eftir á Keflavíkflugvelli án upplýsinga og því hefðu fjölskyldumeðlimir þeirra þurft að kaupa miða fyrir þau. Vegna þessa skorts á upplýsingum hafi þau þurft að fara aftur til Parísar og bóka þar nýtt flugfar á hærra verði til að komast til lokaákvörðunarstaðar í Miami. Kvartendur telja að ef þau hefðu verið upplýst um réttindi sín hefðu þau ekki þurft að leggja út fyrir svo miklum kostnaði. Því telja kvartendur rétt að WW endurgreiði kostnað vegna mismunar á miðaverði flugferðar með WW miðað við þá flugferð sem þeir þurftu að greiða síðar.

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 stjórnáráðslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW131 17. apríl 2017 og að fluginu var aflýst. Álitaefni í þessu máli er hvort að tjón af völdum árekstrar við farangurskerru teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 eða hvort slíkt tjón eigi rætur að rekja til atvika sem telja verður til eðlilegrar starfsemi flugrekenda.

SGS hefur áður komist að þeirri niðurstöðu að atvik af völdum þriðja aðila sem tengist venjulegri starfsemi flugrekenda og flugvallarstarfsemi flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sjá t.d. ákvörðun SGS nr. 10/2014, sem staðfest var í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050225 frá 21. janúar 2015.

Í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 í máli Siewert gegn Condor var árekstur stigabíls við flugvél ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Framangreind sjónarmið voru því staðfest enn frekar þar sem tekið er fram í máli C-394/14 að ekkert bendi til þess að það tjónsatvik sem varð af hendi þriðja aðila hafi orðið af völdum atvika sem telja beri að falli utan hefðbundinnar flugvallarþjónustu, s.s. vegna skemmdarverks eða hryðjuverks.

Af málsögnum má ráða að á brottfarartíma flugsins var ofsaveður með miklum vindhraða og að vegna veðursins hafi farangurskerra fokið á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131. Olli slysið svo miklu tjóni á flugvélinni að hún varð óflughæf og þurfti því að aflýsa flugi WW131 og öðrum flugum sem vélin átti að framkvæma. Telja verður að forsvaranlegur frágangur á farartækjum, kerrum og öðrum lausum hlutum sé eðlilegur þáttur í rekstri flugvallarþjónustu þegar ofsaveður eða sambærilegar veðuraðstæður ganga yfir á flugvallarsvæðum. Í málgögnum annarra kvartana vegna aflýsingar sama flugs má sjá að svör WW til farþega fyrir ástæðu þess að farangurskerran rakst á flugvélina voru þær að kerran var skilin eftir eftirlitslaus á flugvellinum og að ekki hafi verið staðið nægilega vel að frágangi hennar með hliðsjón af öryggiskröfum. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að tjón sem varð af árekstri við farangurskerru megi rekja til vanrækslu á frágangi hennar sem fellur ekki undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW því ekki sýnt fram á að rekja megi aflýsingu á flugi WW131 þann 17. apríl 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna og er því um bótaskylda aflýsingu að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna flugferðar aftur til Parísar. Í 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef flugi er aflýst skuli flugrekandi bjóða farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram að þegar flugi er aflýst skuli farþegar m.a. eiga val um að fá endurgreitt auk þess að fá flug til baka til fyrsta brottfararstaðar eins fljótt og auðið er. Af gögnum málsins má sjá að kvartendur áttu bókað flug með WW frá París til Miami með millilendingu í Keflavík undir einu bókunarnúmeri. Því var París fyrsti brottfararstaður kvartenda í ferðalagi þeirra þann 17. apríl 2017. Með hliðsjón af gögnum málsins, og annarra kvartana vegna sama flugs, telur SGS það ljóst að WW uppfyllti ekki skyldur sínar skv. framangreindri 8. gr. reglugerðarinnar og virðast farþegar hafa verið í verulegum vafa um stöðu mála í kjölfar aflýsingar. Miklar tafir urðu á upplýsingagiöf og voru farþegar í töluverðri óvissu um framhald mála. Í ljósi þessara sérstöku aðstæðna og þeirrar staðreyndar að aðrir flugfarþegar í sama flugi þurftu að bíða í marga sólarhringa eftir nýju flugi til að komast til Miami telur SGS að kaup kvartenda á nýjum flugmiðum með öðrum flugrekanda til að komast aftur til fyrsta brottfararstaðar í París hafi verið forsvaranleg viðbrögð við vanrækslu WW á skyldum sínum skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Ber WW því að endurgreiða kvartendum kostnað vegna miðaverðs á flugfari til Parísar 18. apríl 2017.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar á nýju flugfari með öðrum flugrekanda frá París til Miami þann 19. apríl 2017. SGS hefur þegar ákvarðað þeim endurgreiðslu á flugfargjaldi til fyrsta brottfararstaðar í ferðalagi sínu skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Að þeim réttindum uppfylltum eiga kvartendur ekki frekari rétt til bótagreiðslna eða endurgreiðslu á síðari flugferðum að mati SGS. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda frá París til Miami þann 19. apríl 2017 hafnað.

Kvartendur virðast 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.

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna flugfargjalds með öðrum flugrekanda til Parísar þann 18. apríl 2017.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna flugfargjalds með öðrum flugrekanda frá París til Miami þann 19. apríl 2017 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, 9. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur