

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW214 þann 4. ágúst 2017.

I. Erindi

Þann 9. september 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air WW214 frá Toronto til Berlín með millilendingu í Keflavík þann 19. september 2017.

Kvartendur innrituðu sig í flugið en þegar þeir voru að fara ganga um borð var þeim tjáð að þeir ættu ekki lengur bókuð sæti í flugið. Kvartendur voru upplýstir á flugvöllinum í Toronto um að þeir mundu ekki ná tengiflugi sínu í Keflavík. Kvartendur voru ósáttir við að vera meinað að ganga um borð í ljósi þess að þeir vildu fara til Íslands í stað þess að bíða allt að sex daga eftir nýju flugi frá Toronto. Kvartendur þáðu endurgreiðslu á flugfargjaldinu frá WOW, kvartendur tiltóku að þeim hafi ekki verið boðið þjónustu í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur 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 kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 24. janúar 2018 kom fram eftirfarandi:

„Kvartandi var farþegi með flugi WW214 frá Toronto til Keflavíkur þann 4. ágúst 2017. Flugið sem um var að ræða var venjubundið turn-around flug þar sem flugvélin átti að flytja farþega frá Keflavík til Toronto og flytja farþega frá Toronto til Keflavíkur í bakaleiðinni. Til þess að átta sig á þeim aðstæðum sem leiddu til seinkunar á flugi WW214 er því fyrst nauðsynlegt að líta til þeirra aðstæðna sem leiddu til seinkunar á flugi WW213, enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem að sama flugvél var notuð í þau bæði.

Flug WW213 lagði af stað í samræmi við upphaflega áætlaðan brottfaratíma eða kl. 15:18. Upphaflega áætlaður komutími flugsins í Toronto var kl 21:30 4. ágúst 2017.

Vélin lenti hins vegar ekki í Toronto fyrr en kl 01.:11 5. ágúst 2017. Farþegar flugsins urðu því fyrir 3. klst. og 33. mínútna seinkun. Seinkunina má að öllu leyti rekja til óveðurs í Toronto. Flugmenn vélarinnar neyddust því til þess að breyta flugleið vélarinnar og lentu henni á flugvælinum í Ottawa. Vélin lagði svo af stað til Toronto um leið og veður leyfði.

Upphaflegur áætlaður brottfaratími flugs WW214 var kl 23:00 4. ágúst 2017 en raunverulegur brottfaratími var kl. 03:58 5. ágúst 2017. Upphaflega áætlaður komutími flugsins var kl. 04:50 5. ágúst en raunverulegur komutími var kl. 09:18 5. ágúst 2017. Farþegar flugsins urðu þar með fyrir 4. klst. og 28 mínútna seinkun. Seinkunina var alfarið að rekja til óveðursins sem var til staðar í Toronto.“

Með tölvupósti þann 3. október 2017 sendi Samgöngustofa kvartendum svar WOW til athugasemda. Í svari kvartenda 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 kvartenda. 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 stjórnáslulaga 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 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 4. ágúst 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. Dómstóllinn 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 rekstrarástæður. 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.

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 kvartenda 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 hvorum kvartanda fyrir sig 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson