

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 212/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW463 þann 19. desember 2017.

I. Erindi

Þann 11. september 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW463 frá Brussel til Keflavíkur þann 19. desember 2017. Áætluð brottför var kl. 12:15 þann 19. desember 2017 en raunveruleg brottför var kl. 12:15 þann 20. desember 2017. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 13:40 þann 19. desember 2017 en raunveruleg koma var kl. 13:40 þann 20. desember 2017 þar sem fluginu var aflýst vegna verkfalls þjónustuaðila WW í Brussel.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Kvartendur eru einnig óánægðir með upplýsingagjöf og þjónustu við innritun.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. september 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 27. september 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem fluginu hafi verið aflýst vegna verkfalls þjónustuaðila í Brussel.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 1. október 2018. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 7. nóvember 2018 halda kvartendur því fram að smáskilaboð hafi ekki verið send út til þeirra varðandi aflýsingu flugsins eins og WW heldur fram í svari sínu. Þá ítreka kvartendur að WW hefði mátt vita um verkfallið sem olli aflýsingunni og að WW hafi ekki veitt kvartendum fullnægjandi þjónustu.

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. loftferðarlaga, 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. reglugerðarinnar 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. reglugerðarinnar. Í 3. mgr. 5. gr. kemur fram að flugrekandi skuli greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar 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.

Lög um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþegar 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 WW463 þann 19. desember 2017. Fluginu var aflýst og raunveruleg brottför var sólarhring síðar.

Álitaefni þessa máls er hvort aflýsing á flugi WW463 þann 19. desember 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar kemur fram að verkföll geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að ástæðan fyrir töfinni hafi verið verkfall þjónustuaðila í Brussel. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi WW463 þann 19. desember 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar eru því ekki uppfyllt og ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. laga um loftferðir 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. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Sædis Birta Barkardóttir