

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 179/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW174 þann 11. júní 2017.

I. Erindi

Þann 31. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með með WOW Air (WW) í flugi nr. WW174 frá Los Angeles til Dusseldorf með millilendingu í Keflavík. Áætluð koma með flugi WW174 til Keflavíkur var kl. 13:35 þann 12. júní 2017 en raunveruleg koma til Keflavíkur var kl. 17:43 síðar sama dag, eða seinkun um fjórar klukkustundir og átta mínútur. Quartandi átti bókað tengiflug nr. WW752 næsta dag, þann 13. júní 2017, með brottför frá Keflavík kl. 06:10 með áætlaðri komu til Dusseldorf kl. 09:30 síðar sama dag. Raunveruleg koma til Dusseldorf var kl. 09:24, eða sex mínútum á undan áætlun.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 19. september 2017. Í svörum WW sem bárust þann 3. og 6. október 2017 hafnar félagið bótaskyldu þar sem um hafi verið að ræða tengiflug bókað undir sama bókunarnúmeri og síðara flug til Dusseldorf. Í slíkum tilvikum eigi einungis að líta til seinkunar á lokaákvörðunarstað við mat á bótaskyldu. Í þessu tilviki hafi ekki verið um seinkun að ræða á lokaákvörðunarstað og skilyrði bótaskyldu því ekki uppfyllt að mati WW vegna flugferðar kvartanda frá Los Angeles til Dusseldorf.

SGS sendi kvartanda svör WW til athugasemda með tölvupósti þann 6. október 2017. Í svari kvartanda þann 15. október 2017 er tiltekið að kvörtun nái einungis til fyrra flugsins nr. WW174 frá Los Angeles til Keflavíkur þann 12. júní 2017. Quartandi telur að þar sem sannanlega hafi orðið seinkun umfram fjórar klukkustundir á þeirri flugferð eigi hún rétt til skaðabóta.

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 stjórnáskilanna og stjórnáskilanna 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.

Kvartandi átti bókað bókað far með flugi WW174 þann 12. júní 2017 frá Los Angeles til Keflavíkur og þaðan til Dusseldorf með flugi WW752 þann 13. júní 2017. Bæði flugin voru keypt á sama bókunarnúmeri. Þar sem bókun kvartanda var ætluð að koma honum til Dusseldorf lítur SGS svo á að Dusseldorf hafi verið lokaákvörðunarstaður 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 miða skuli við seinkun á lokaákvörðunarstað við mat á bótaskyldu skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. einnig h-lið 2. gr. reglugerðarinnar.

Í máli þessu liggur fyrir að að bæði flug kvartanda í flugferð frá Los Angeles til Dusseldorf með millilendingu í Keflavík voru keypt og bókuð saman líkt og um samfellt ferðalag var að ræða. Í samræmi við framangreinda umfjöllun ber því að miða við seinkun á lokaákvörðunarstað sem var Dusseldorf. Þar sem seinkun á lokaákvörðunarstað var undir þremur klukkustundum eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. mars 2018

Ómar Sveinsson
Fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
Lögfræðingur