

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 120/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW103 þann 11. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 18. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air WW103 frá Keflavík til New York þann 11. febrúar 2018 en fluginu var aflýst vegna veðurs. Kvartendum var boðið nýtt flug til New York fjórum dögum síðar, þ.e. 15. febrúar 2018. Kvartendur áttu bókað flug frá New York til London með öðrum flugrekanda þann 14. febrúar 2018. Kvartendur flugu með öðrum flugrekanda frá Keflavík til London þann 13. febrúar 2018.

Kvartendur fór fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 hafa ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti 23. apríl 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 6. júní 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að aflýsing á flugi WW103 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkflugvelli. Var því flugi WW103 aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW tiltók einnig að félagið hafi boðið kvartendum valkosti samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að kvartendur hafi kosið að fá bókun sína endurgreidda.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 8. júní 2018. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

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 stjórnisýslulaga 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.

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. EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

Álitaefni í máli þessu er því tvíþætt, annars vegar hvort kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingar á flugi þeirra og hins vegar hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs kostnað.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá falla að jafnaði slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. WOW hefur lagt fram upplýsingar sem tilgreina slæmt veður á Keflavíkurflugvelli þann 11. febrúar 2018 sem ástæðu aflýsingar á flugi kvartenda. Í fylgigögnum með athugasemdum WOW við kvörtuninni koma fram upplýsingar sem sýna fram á slæmar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 11. febrúar 2018. Samgöngustofa telur að WOW hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður hafi verið fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 11. febrúar 2018 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið ástæður aflýsingar flugsins. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Varðandi síðarnefnda álitafnið þá gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna mismunar á miðaverði fyrir flugfar vegna flugs WW103 og flugi með öðrum flugrekanda til baka til fyrsta brottfarastaðar tveimur dögum eftir aflýsingu flugs á umræddu flugi. Í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að í tilviki aflýsinga á flugum skuli bjóða farþegum rétt samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

Endurgreiðsla á flugfargjaldi vegna flugs nr. WW103 fór fram á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tilvikum endurgreiðslna á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er ekki að finna bótarétt í reglugerðinni til farþega vegna mismunar á upprunalegu fargjaldi fyrir flugi farþegans og nýju fargjaldi fyrir flug með öðrum flugrekanda. Í kafla 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er kveðið á um eftirfarandi:

„The air carrier has to bear the costs for re-routing or a return flight, and must reimburse the costs for the flight borne by the passenger where the air carrier does not comply with its obligation to offer rerouting or return under comparable transport conditions at the earliest opportunity. Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing and, in the case of connecting flights, reimbursement and a return flight to the airport of departure and re-routing, but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions.“

Með hliðsjón af gögnum málsins má ráða að kvartendum hafi ekki fengið þá þjónustu sem reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um og að kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu, sbr. 2. mgr. 14. reglugerð EB nr. 261/2004. Því telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og fargjaldinu sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast aftur til baka á fyrsta brottfarastað þeirra, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. og a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu á matarkostnaði, hótélkostnaði og kostnaðar vegna flutnings á milli flugvallar og gístaðstöðu sem til féll sökum þess að flugi þeirra var aflýst þann 11. janúar 2018. Kvartendur lögðu fram kvittanir fyrir framangreindum kostnaði að fjárhæð 37.836 kr. Að mati Samgöngustofu áttu kvartendur rétt á hressingu og máltíðum í samræmi við lengd tafarinnar, hótélgistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu, sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar þar sem kveðið er á um að það ef flugi er aflýst skal viðkomandi farþegum boðin framangreind aðstoð af hálfu flugrekanda. Með hliðsjón af framangreindu ber WOW að endurgreiða kvartendum framangreindan kostnað í samræmi við reikninga í framlögðum gögnum að fjárhæð 37.836 kr.

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

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

WOW Air ber að greiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast aftur á fyrsta brottfarastað, sbr. 1. mgr. 8. gr reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

WOW Air ber að greiða kvartendum matarkostnað, hótélkostnað og kostnaðar vegna flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu, samkvæmt reikningum í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð 37.836 kr., sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

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, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson