

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 102/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW103 þann 23. desember 2016.

I. Erindi

Þann 5. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW103 frá Keflavík til Newark þann 23. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 15:15 þann 23. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 20:05 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Newark var kl. 16:25 22. desember 2016 en raunveruleg koma var kl. 21:01 síðar sama dag, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 36 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. júlí 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 19. júlí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða kvartanda skaðabætur þar sem að hann hafi fengið flugfargjaldið á afsláttarverði sem stæði almenningi ekki til boða. Skv. 3. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 og 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, væri slík seinkun ekki bótaskyld af hálfu flugrekanda að mati félagsins.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 20. júlí 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

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 stjórnslulaga 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.

Loftferðalög 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 kvartandi átti bókað far með flugi WW nr. WW103 þann 23. desember 2016. Þá liggur einnig fyrir að fjögurra klukkustunda og 36 mínútna seinkun varð á komu flugsins og að kvartandi fékk flugfarið með sérstökum kjörum. Álitafni þessa máls er hvort að WW sé bótaskyldt með hliðsjón af 3. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 og hvort að slíkt flugfargjald falli utan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Á grundvelli framangreindra ákvæða eiga flugfarþegar ekki bótarétt vegna seinkunar ef að þeir ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem ekki stendur almenningi til boða, hvorki beint né óbeint.

Af gögnum málsins má ráða að flugfargjald kvartanda bauðst honum í gegnum starfsmann WW á grundvelli sérstakra og tímabundinna kjara sem buðust ekki almenningi. Telja má að þessi kjör hafi verið liður í starfsfríðindum starfsmanna WW en ekki þáttur í viðskiptum WW við almenna neytendur. Auk þess var um að ræða veruleg afsláttarkjör af miðaverði kvartanda. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að flugfargjald kvartanda falli utan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að 3. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 eigi við í máli þessu. Kvartandi á því ekki skaðabótarétt vegna seinkunar á flugi WW103 þann 23. desember 2016 og 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, 6. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur