

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 108/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW907 þann 28. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 18. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW907 frá Kastrup til Keflavíkur þann 28. apríl 2017. heildarseinkun flugsins var 3 klst. og 50 mín.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 20. júlí 2017. Í svari WW sem barst þann 18. september 2017 kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug WW907 gat ekki lagt af stað frá Keflavíkurflugvelli á réttum tíma vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda lenti í óhappi við landingu og rann út af þeirri flugbraut sem hún var að lenda á. Í kjölfar á óhappinu var flugbrautinni lokað og þá var einnig mikill viðbúnaður til staðar til að tryggja öryggi á flugvöllinum.

Umsögn WW var send kvartanda til athugasemda þann 20. júlí 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 25. september 2017 ítrekaði kvartandi fyrri kröfur varðandi fæðispeninga og símtalakostnað. Kvartandi samþykkti rök WW varðandi höfnun á kröfu hans um staðlaðar skaðabætur, sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Verður ekki frekar fjallað um kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í ákvörðun þessari í ljósi þess að kvartandi samþykkti rök WW. Vert ber að nefna í þessu samhengi að Samgöngustofa hefur hafnað bótaskyldu í öðrum málum sem stofnunin hefur haft til meðferðar vegna umrædds atviks á Keflavíkurflugvelli.

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.

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu vegna símtalakostnaðar. Þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um tvær klukkustundir eða meira í 1 500 kílómetra flug eða styttra, sbr. a-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þá skal flugrekandi bjóða farþegum aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr sömu reglugerðar. Í 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar er m.a. kveðið á um skyldu flugrekanda að bjóða farþegum að hringja tvö símtöl. Kvartandi í máli þessu fer fram á símtalakostnað að fjárhæð ISK 140 vegna símtals hans til þjónustuvers WOW Air og telur Samgöngustofa að WW beri að greiða kvartanda þann kostnað, sbr. 6. gr. og 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartandi gerir kröfu um dagpeninga í kjölfar seinkunar á flugi hans að fjárhæð EUR 18. Í 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 6. gr. sömu reglugerðar, er m.a. tilgreint að flugrekendur skuli bjóða flugfarþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Í máli þessu var kvartanda ekki boðin hressing eða máltíð. Samkvæmt 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er heimild til handa Samgöngustofu til að meta kostnað vegna slíkra útgjalda ef flugrekandi hefur ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega. Í kvörtun farþega kemur fram að hann hafi hringt í þjónustuver WW til að afla sér upplýsinga varðandi seinkunina og að honum hafi ekki verið gefnar upplýsingar um réttindi hans vegna seinkunar á flugi WW907. Í slíkum tilvikum miðar Samgöngustofa við 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og kostnaðarviðmið framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um fæðispeninga sem birt eru á heimasíðu Samgöngustofu. Kostnaðarviðmiðið vegna fæðispeninga eru EUR 90 á hvern sólarhring í Danmörku. Á heimasíðu Samgöngustofu segir að ef seinkun er 6 klst. eða minna þá á kvartandi rétt á 20% af EUR 90 sem gerir EUR 18. Samgöngustofa telur því kröfu kvartanda réttmæta og ber WW að greiða kvartanda EUR 18 vegna fæðispeninga.

Ákvörðunarorð

WOW Air skal endurgreiða kvartanda símtalakostnað að fjárhæð ISK 140, sbr. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012

WOW Air skal greiða kvartanda EUR 18 vegna fæðispeninga skv. birtum kostnaðarviðmiðum, sbr. 6. gr., sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einni 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 9. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson
lögfræðingur