

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 138/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW627 þann 11. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 25. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WW627 frá Barcelona til Keflavíkur þann 11. janúar 2018 og beint tengiflug þaðan með flugi WW251 til Montreal þann 12. janúar 2018. Kvartendur komust á lokaákvörðunarstað tveimur dögum síðar með öðrum flugrekanda.

Kvartendur fara 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 hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kvartenda kemur fram að þeir hafi mótttekið tölvupóst þar sem þeir voru upplýstir um að flugi þeirra frá Barcelona var aflýst sökum veðurs. Kvartendur hafi í kjölfarið reynt að hafa samband við WOW án árangurs til að óska eftir upplýsingum um hvaða aðstoð stæði þeim til boða af hálfu flugfélagsins. Kvartendur tiltóku að þeir reyndu að hafa samband við WOW símleiðis, með tölvupóstum og í gegnum samskiptamiðla allt án árangurs. Jafnframt tiltóku kvartendur að þeir hafi dvalið tvær nætur lengur í Barcelona en upphaflega var áætlað og að þeir hafi sjálfir þurft að standa straum af þeim kostnaði sem til féll varðandi hótélkostnað og uppihald sökum þess að dvöl þeirra í Barcelona ílengdist. Að lokum tiltóku kvartendur að þeir hafi ákveðið að kaupa sjálfir nýtt flugfargjald með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað sökum þess að ekki hafi náðst í WOW og að flugfélagið hafði ekki haft samband við kvartendur.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. maí 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 13. júní 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að aflýsing á flugi WW627 þann 11. janúar hafi verið vegna veðurs. Félagið benti á í svari sínu að það hafi endurgreitt kvartendum flug WW627 frá Barcelona til Keflavíkur og því hafi samningssamband á milli kvartenda og WOW air vegna upphaflegu bóknar hans verið slitið þegar þeir ákváðu að fá flug sitt endurgreitt og endurskipuleggja ferðaáætlun á eigin vegum. Félagið taldi því að það hafi endurgreitt kvartendum þær greiðslur sem þeir hafi átt rétt á vegna aflýsingarinnar.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 13. júní 2018. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu þann 17. júní 2018 tiltóku kvartendur að þeim væri ljóst að flugfélög bæru ekki ábyrgð á slæmum veðuraðstæðum en á móti kemur bæru þau ábyrgð á að veita farþegum sínum þá

þjónustu sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004 þegar flugi er aflýst. Slíkt hafi ekki verið gert og ítrekuðu kvartendur því kröfu sína varðandi endurgreiðslu á þeim útlögðum kostnaði sem til féll vegna aflýsingar á flugi þeirra.

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 stjórnarsýslulaga 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.

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 kostnaðs.

Varðandi fyrrnefnda álitafnið hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla 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 fyrra flugs vélarinnar sem átti að framkvæma flug 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 voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 11. febrúar 2018 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að aflýsingu fyrra flugs sömu vélar og sem hafði því bein áhrif á síðara flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda. Að mati Samgöngustofu hefur WOW því sýnt fram á að framangreindar aðstæður falli í flokk óviðráðanlegar aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa WOW undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta. 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.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna fæðiskostnaðar að upphæð EUR 200 sem þau urðu fyrir vegna aflýsingar á flugi WW627. Kvartendur gátu ekki lagt fram kvittanir sem sýndu fram á útlagðan fæðiskostnað. Að mati Samgöngustofu liggur fyrir í málinu að kvartendur áttu rétt til fæðis frá WOW Air á meðan tveggja sólarhringa bið þeirra stóð eftir hinu nýja flugi skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem tilgreinir að flugfarþegar eigi rétt til máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er m.a. kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar vegna fæðis, og farþeginn hefur hefur lagt í fæðiskostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er [Samgöngustofu] heimilt að ákvarða þann kostnað. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna fæðiskostnaðar í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Til grundvallar slíkra viðmiða hefur Samgöngustofa í ákvörðunum sínum stuðst við viðmið Evrópusambandsins um fæðispeninga og eru viðmið þessi birt á heimasíðu Samgöngustofu. Krafa kvartenda vegna fæðiskostnaðar er vel innan þeirra viðmiða sem tilgreind eru á heimasíðu stofnunarinnar og telur Samgöngustofa í ljósi framangreinds rétt að samþykkja kröfu kvartenda að upphæð CAD 299,96 vegna fæðiskostnaðar á grundvelli 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og ákvarða að WOW Air skuli endurgreiða kvartendum þann kostnað.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna aksturs með leigubifreiðum á milli gististaðar og flugvallar og vegna hótélkostnaðar. Í tilvikum aflýsinga ber flugrekendum að útvega farþegum flutning til og frá flugvelli og gistiaðstöðu. Jafnframt ber flugrekendum að útvega hótélgistingu þegar flugi er aflýst. Í máli þessu hafa kvartendur lagt fram staðfestingu fyrir kostnaði á leigubifreiðarakstri að fjárhæð CAD 144,24 í kjölfar aflýsingar á flugi WW627 þann 11. febrúar 2018 og fyrir hótélkostnaði að fjárhæð CAD 202,36. WOW bar að veita kvartendum þá aðstoð sem 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um, þ. á m. greiðslu kostnaðar fyrir flutning á milli gistiaðstöðu og flugvallar og vegna hótélgistingar. Er því fallist á kröfu kvartenda um að WOW sé skylt að endurgreiða kvartendum framangreindan kostnað, sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjald vegna flugs frá Keflavík til Montreal með millilendingu í Keflavík. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi er

aflýst skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skulu farþegar eiga þann kost að breyta flugleið, sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Ljóst er að útlagður kostnaður kvartenda vegna kaupa á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, má rekja til þess að flugrekandi gat ekki boðið kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunarstað fyrr en fjórum dögum síðar. Með hliðsjón af framangreindu ber WOW að endurgreiða kvartendum flugfargjald með öðrum flugrekanda í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins. Reikningur vegna fluga kvartenda með öðrum flugrekanda er að fjárhæð CAD 2.953,53. Samkvæmt gögnum málsins endurgreiddi WOW kvartendum flugfargjaldið vegna flugs WW627 sem var aflýst að fjárhæð CAD 1.223. WOW ber að greiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem var greitt til þeirra og fargjaldinu sem greitt var til annars flugrekanda, þ.e. CAD 1.730,53, sbr. 1. mgr. 5. gr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012

Ákvörðunarorð

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

WOW Air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna flutnings á milli gístaðstöðu og flugvallar, fæðiskostnaðar og hótalgistingar að fjárhæð CAD 646,56, sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 26/2004, sbr. 8. gr. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum mismun á flugfargjaldinu sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð CAD 1.730,53, skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar 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, 23. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson