

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 188/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi W61168 þann 28. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 20. september 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað flug með flugi Wizz Air (WA) W61168 frá Keflavík til Katowice þann 28. apríl 2017 en fluginu var aflýst sökum þess að flugvélin sem átti að flytja kvartanda frá Keflavík gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli. Ástæða þess að umrædd flugvél gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli var vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda rann út af flugbraut á Keflavíkurflugvelli við landingu fyrr sama dag með þeim afleiðingum að flugvellingurinn var lokað tímabundið vegna atviksins.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 11. september 2017. Í svari WA sem barst þann 16. október 2017 kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug W61168 gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda lenti í erfiðleikum við landingu og rann út af þeirri flugbraut sem hún var að lenda á. Flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartanda gat ekki lent á Keflavíkurflugvelli og af þeim sökum var flugi kvartanda aflýst.

Umsögn WA var send kvartanda til athugasemda þann 20. október 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 15. október ítrekaði kvartandi kröfur sínar um að fá endurgreiddan kostnað vegna fargjalds með öðrum flugrekanda sem hann greiddu til að komast á lokaákvörðunarstað.

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, 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 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 þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartandi nr. W61168 þann 28. apríl 2017. Að mati Samgöngustofu hefur WA sýnt nægjanlega fram á að umræddar aðstæður á Keflavíkflugvelli sem sköpuðustu vegna óhapps við landingu hjá öðrum flugrekanda sama dag með þeim afleiðingum að flugvöllinum var lokað um tíma, hafi verið óviðráðanlegar fyrir WA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu flugfargjalds með öðrum flugrekanda vegna flugs þeirra frá Keflavík til London Gatwick og síðar frá London Gatwick til Krakow til að komast áleiðis á lokaákvörðunarstað. Í málinu liggur fyrir að flugi W61168 var aflýst. 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. sömu reglugerðar skulu farþegar eiga þann kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Ljóst er að sá kostnaður sem kvartandi í máli þessu varð fyrir vegna kaupa á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda megi rekja til þess að flugrekandi gat ekki boðið kvartandi nýtt flug á lokaákvörðunarstað fyrr en í fyrsta lagi þremur dögum síðar frá upprunalegum brottfaradegi kvartanda. Með hliðsjón af framangreindu ber WA að endurgreiða kvartanda flugfargjald með öðrum flugrekanda í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins. Reikningur vegna flugs kvartanda með öðrum flugrekanda er að fjárhæð EUR 242,68. WA hefur nú þegar endurgreitt kvartanda fargjaldið vegna flugs nr. W61168 að fjárhæð EUR 41,99. WA ber því að greiða kvartanda mismun á fargjaldinu sem greitt var til þeirra og fargjaldinu sem kvartandi greiddi til annars flugrekanda, þ.e. EUR 242,68 að frádregnum EUR 41,99, eftirstöðvar sem WA ber að greiða kvartanda eru EUR 192,69, sbr. 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kvartandi gerði einnig kröfu um endurgreiðslu vegna símtalakostnaðar. Í b-lið 1. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, sbr. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar er vísað til þeirrar þjónustu sem farþegi á rétt á vegna aflýsingu á flugi, þar kemur m.a. fram að farþegum á að vera boðið að fá tvö símtöl. WA hefur ekki mótmælt því að kvartandi hafi þurft að hringja í þjónustuver félagsins í kjölfar aflýsingar á flugi W61168. Kvartandi hefur ekki getað lagt fram kvittun fyrir þeim kostnaði. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er kveðið á um að Samgöngustofa hafi heimild til að meta slíkan kostnað þegar kvartandi getur ekki lagt fram kvittanir. Telur Samgöngustofa að sá kostnaður sé í máli þessu metinn EUR 7, á hvert símtal, samtals EUR 14 og ber WA að endurgreiða kvartanda þann kostnað.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Wizz Air ber að endurgreiða kvartanda mismun á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum að fjárhæð EUR 192,69 skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012

Wizz Air ber að endurgreiða kvartanda EUR 14 vegna símtalakostnaðar á grundvelli b-lið 1. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, sbr. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, sbr. einnig 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, 9. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson
lögfræðingur