

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 228/2019 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi WW162 þann 6. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 28. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW162 þann 6. febrúar 2018 frá San Fransisco til Keflavíkur.

Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi átt bókaðan „WOW Biz“- farmiða. Við innritun hafi honum hins vegar verið úthlutað sæti á „Economy“ farrými og því sé um bótaskylda niðurfærslu að ræða í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 28. júní 2018. Í svari WOW kom fram að kvartandi hafi nú þegar fengið endurgreitt fyrir þann hluta þjónustunnar sem hann fékk ekki, þ.e. stærra sætarými.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 8. ágúst 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust af hans hálfu.

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.

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.

Í kvörtun kemur fram að ákveðið var að notast við minna loftfar en upphaflega var áætlað til að starfrækja flug WW174. Þetta hafi valdið því að kvartandi fékk ekki stærra sætarými líkt og hann hafði greitt fyrir.

Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis vegna breyttra stærðra loftfara geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs. Til að bótaskyld niðurfærsla sé fyrir hendi þarf að vera um niðurfærslu á farrými að ræða.

WOW hefur áréttað að félagið bjóði ekki upp á mismunandi farrými. Þjónustan grundvallast á því að farþegar fái það sem þeir borga fyrir. Hins vegar býður WOW farþegum sínum að kaupa mismunandi þjónustupakka þar sem ýmsir þjónustuliðir eru innifaldir í verðinu. Fáir farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir þá eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan. Í lið 5.3. í skilmálum WOW er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum ekki ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Flugvélarnar geta verið með misstórar og leiðir það stundum til þess að farþegar fái ekki þau sæti sem þeir höfðu fyrirfram valið og greitt fyrir í bókun sinni. Í slíkum tilvikum eiga þeir rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem var greidd fyrir sætavalíð. Samkvæmt framlögðum gögnum hefur kvartandi fengið þann hluta þjónustunnar endurgreiddan.

Af framansögðu verður ekki séð að umrædd truflun geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW 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, 16. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Kristín Helga Markúsdóttir