

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 238/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW906 þann 12. október 2017.

I. Erindi

Þann 22. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf., f.h. AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) WW906 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 2. október 2017 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni tiltaka kvartendur að þeir hafi fyrst fengið vitneskju um aflýsinguna sama dag og hið aflýsta flug átti að eiga sér stað. Af hálfu WW er því hins vegar haldið fram að fluginu hafi verið aflýst með tilkynningu í tölvupósti dags. 19. júní 2017, eða þremur mánuðum og 12 dögum fyrir flugið. Kvartendur fengu far með flugi WW næsta dag.

Kvartendur gera kröfu um staðlaðar 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 25. nóvember 2017. Í svari WW sem barst 18. desember 2017 tiltekur félagið að það hafi sent kvartendum tilkynningu um aflýsingu flugs WW906 með tölvupósti, dags. 19. júní 2017 eða rúmlega þremur mánuðum fyrir hið áætlaða flug. Færði félagið fram gögn þess efnis. Að mati félagsins var því ekki um að ræða skaðabótaskylda aflýsingu flugsins skv. reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem aflýsing átti sér stað með meira en tveggja vikna fyrirvara sbr. 1. mgr. 5. gr. framangreindrar reglugerðar.

Svör WW voru send kvartendum til umsagnar með tölvupósti þann 19. desember 2017. Kvartendur ítreka að þeir hafi enga tilkynningu fengið um aflýsingu flugsins. Hefðu þeir fengið slíka tilkynningu hefðu þeir ekki komist að því að aflýsingin átti sér stað á brottfarardegi flugsins með tilheyrandi óþægindum.

Með tölvupósti, dags. 27. apríl 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá WW um málið, þ. á m. hvort að báðir kvartendur hafi verið bókaðir undir sömu bókun. Í svari WW, dags. 23. maí 2018, kom fram að báðir kvartendur voru bókaðir undir sömu bókun og að eitt netfang hafi verið skráð í þeirri bókun.

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 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 fá 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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.

Í 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum. Með umsögn WW fylgdu gögn sem bentu til þess að tölvupóstur hafi verði sendur frá WW til kvartenda. SGS getur ekki fallist á að framlagning slíkra gagna teljist sönnun þess að farþegum hafi borist tilkynning með fullnægjandi hætti. Að mati SGS verður að líta til þess að WW gerði ekkert til að fá staðfestingu frá kvartendum um að þeir hafi mótttekið skilaboðin. Í umræddri tilkynningu um aflýsingu frá 19. júní 2017 var kvartendum gefinn kostur á milli þess að fá endurgreitt eða að vera bókaðir í annað flug. WW bærust engin viðbrögð við þeirri tilkynningu í rúma þrjá mánuði og sendi félagið ekki ítrekun um rétt farþeganna. Í slíkum tilvikum telur SGS að gera

verði kröfu um að flugrekandinn ítreki tilkynningu um aflýsingu á forsvaralegan hátt t.d. með ítrekunum eftir upprunalega tilkynningu um aflýsingu eða með því að leita annarra leiða til að komast í samband við viðkomandi farþega, t.d. símleiðis. Sambærilegar röksemdir má einnig finna í ákvörðun SGS nr. 21/2014 sem staðfest var með úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050223.

Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að um hafi verið að ræða ófullnægjandi framkvæmd á aflýsingu flugs WW906 þann 2. október 2017 skv. 1. og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2007. Það er því niðurstaða SGS að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi WW skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 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, 22. ágúst 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur