

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 271/2019 vegna kvörtunar um truflun á flugi WW174 þann 22. júní 2018 og flug WW173 þann 8. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 1. nóvember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartandi) vegna truflunar í flugi. Kvartandi átti bókað far með flugi WOW nr. WW174 frá Los Angeles til Keflavíkur og flugi WW173 frá Keflavík til Los Angeles.

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

Í kvörtun til Samgöngustofu dags. 1. nóvember 2018 kemur fram að kvartandi hafi greitt aukalega fyrir þægileg sæti og betri farrými í flugi WW174 og WW173. Við innritun hafi honum hins vegar verið úthlutað verri sætum og því sé um bótaskylda niðurfærslu að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 5. nóvember 2018. Í svari WOW sem barst 30. nóvember 2018 kemur fram að félagið hafi aldrei boðið sæti í mismunandi farrými. Fram kom að WOW býður farþegum sínum að kaupa mismunandi þjónustupakka þar sem ýmsir þjónustuliðir eru innifaldir í verðinu. Tiltók félagið að umræddir þjónustuliðir væru vel skilgreindir í kerfum félagsins og því auðvelt að sjá hvað farþegar greiða fyrir hvern þjónustulið. Þjónustan grundvallast á því að farþegar fái það sem þeir borga fyrir. Fái farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir þá eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan. 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 þér rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem var greidd fyrir sætavalið.

Kvartandi greiddi fyrir þjónustupakkann WOW Premium en í því er m.a. falið stærra sæti. Sætið var í sama rými og öll önnur sæti vélarinnar, en ekki í aðskildu rými. WOW tók fram að kvartandi hafði þegar verið endurgreiddur mismunur á „WOW Premium“ fargjaldi sem hann hefði bókað far með flugum WW173 og WW174 og þeim sætum á almennu farrými sem hann þurfti að sitja í til Keflavíkur og tilbaka.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 4. desember 2018. Í svari kvartanda sem barst 2. janúar 2019 kom fram að hann taldi það ekki skipta máli hvað flugrekandi kýs að kalla þjónustuliði sína. Kvartandi taldi skýrt að um niðurfærslu hafi verið að ræða af hálfu WOW og óskaði eftir endurgreiðslu af hálfu félagsins.

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 stjórnisýslulaga 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.

Álitaefni þessa máls er hvort umræddar truflanir sem kvartandi telur sig hafa orðið fyrir í framangreindum flugum WOW falli undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og geti hugsanlega talist bótaskyldar. Kvartandi átti bókaða „WOW Premium“ farmiða með flugi WW174 og WW173 sem fólu m.a. í sér auka sætisrými. Kvartandi taldi sig hins vegar hafa fengið sæti á almennu farrými án auka sætisrýmis. Í lið 5.3 í skilmálum WOW er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá tekur WOW það skýrt fram að í umræddu máli hafi kvartandi aldrei verið niðurfærður á lægra farrými þar sem WOW bjóði ekki upp á slíka þjónustu. Einungis hafi verið um að ræða tilfærslu innan sama farrýmis og að WOW hafi nú þegar endurgreitt kvartanda mismuninn á „WOW premium“ farmiðunum og farmiðum á almennu farrými.

Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal flugrekandi endurgreiða farþega tilgreint hlutfall af fargjaldi, sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. Að mati Samgöngustofu fól breytt sætaskipan kvartanda í máli þessu ekki í sér niðurfærslu á farrými skv. c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðarinnar heldur hafi fremur verið að ræða um tilfærslu innan sama farrýmis. Þá ber einnig að horfa til þess að WOW endurgreiddi kvartanda mismun á „WOW Premium“-fargjaldi og fargjaldi á því sæti sem hann nýtti í flugi WW172 og WW173. Verður því kvartanda ekki ákveðin hlutfallsleg endurgreiðsla flugfargjaldsins í samræmi við c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðarinnar.

Í ljósi þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að kvartandi eigi því ekki bótarétt á grundvelli hennar.

Ákvörðunarorð

Kvartandi á ekki frekari rétt til endurgreiðslu flugfargjald frá WOW air skv. 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson