

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 322/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW859 þann 14. júní 2017.

I. Erindi

Þann 16. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW859 frá Cork til Keflavíkur þann 14. júní 2017 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni kemur fram að flugi WW859 var aflýst 18 klukkustundum fyrir brottför. Farþegum, þ. á m. kvartendum, var gefinn kostur á að fá endurgreitt eða að komast leiðar sinnar með öðru flugi á vegum WW. Kvartendur kusu að ferðast með öðru flugi WW. Hið nýja flug, nr. WW853, var frá Dublin til Keflavíkur og komu kvartendur sér sjálfir frá Cork til Dublin. Áætlaður komutími til Keflavíkur frá Cork með hinu upprunalega flugi WW859 var kl. 13:30 þann 14. júní 2017 en raunverulegur komutími til Keflavíkur frá Dublin með flugi WW853 var kl. 13:19 fyrr sama dag. Komu kvartendur því 11 mínútum fyrr heim en áætlað var með hinu upprunalegu flugi.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WW sem barst 11. janúar 2018 hafnar WW bótaskyldu vegna aflýsingar á grundvelli þess að farþegum var boðið nýtt far sem lenti á sama áfangastað innan tímamarka 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá tiltekur félagið að það sé tilbúið að endurgreiða kvartendum kostnað vegna aksturs frá Cork til Dublin gegn framvísun kvittunar um slíkan kostnað.

SGS sendi kvartendum svör WW til athugasemda með tölvupósti þann 12. janúar 2018. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

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 stjórnáslaganna 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 völ; 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 a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er tiltekið að ef flugi sé aflýst skuli bjóða farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Í máli þessu var kvartendum boðið val á milli endurgreiðslu eða að komast á leiðarenda með öðrum leiðum, þ.e. nýju flugi frá Dublin til Keflavíkur. Kvartendur kusu að komast til leiðarenda með nýrri

flugleið með flugi WW853. Réttur farþega sem kýs að breyta flugleið skv. framangreindri 8. gr. er að flutningsskilyrði í hinni breyttu flugleið séu sambærileg við hið aflýsta flug, sbr. orðalag b- og c-liða 1. mgr. 8. gr. Í máli þessu þurftu kvartendur að ferðast tæplega 250 km frá Cork til Dublin til að geta nýtt sér hina nýju flugleið og því telur SGS að flutningsskilyrði í hinni breyttu flugleið hafi ekki verið sambærileg við flutningsskilyrði í hinu aflýsta flugi. Því hafi ekki verið um að ræða boð um nýja flugleið sem uppfyllti skilyrði 8. gr. reglugerðarinnar.

Í c-lið 5. gr. reglugerðarinnar er fjallað um bótarétt farþega í tilviki aflýsingar. Í iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. er tiltekið að farþegar skulu ekki eiga bótarétt þó svo að flugi þeirra sé aflýst ef þeim sé tilkynnt um aflýsinguna innan sjö daga fyrir áætlaða brottför og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleyft að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma. Í máli þessu komust kvartendur á áfangastað innan þeirra tímamarka sem ofangreint ákvæði tilgreinir. Engu að síður telur SGS að túlka þurfi iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. í samræmi framangreinda b- og c-liði 1. mgr. 8. gr. um breytta flugleið.

Forsendur niðurfellingar bótaréttar vegna aflýsingar skv. iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. miðar við breytta flugleið og skilyrði fyrir breyttri flugleið skv. b- og c-lið 1. mgr. 8. gr. er að flutningsskilyrði í hinni breyttu flugleið séu sambærileg við hið fyrra flug. Því telur SGS að ef flutningsskilyrði í hinni nýju flugleið séu ólík, líkt og uppi er í máli þessu vegna 250 kílómetra fjarlægðar á milli brottfararstaða, verði iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. ekki beitt til niðurfellingar á bótarétti í tilviki aflýsingar. Var því um bótaskylda aflýsingu að ræða í máli þessu skv. c-lið 5. gr. sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Í 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar er tiltekið að flugrekanda sé heimilt að lækka skaðabætur um 50% ef flugfarþegum er boðið að breyta flugleið sinni til að komast til lokaákvörðunarstaðar með öðru flugi skv. 8. gr. reglugerðarinnar ef tímamismunur á áætluðum komutíma og raunverulegum komutíma er innan tilgreindra tímamarka ákvæðisins. Að mati SGS er því niðurfelling þessi bundin við skilyrði 8. gr., þ. á m. um að sambærileg flutningsskilyrði eigi við um hina breyttu flugleið. Líkt og fyrr sagði er það mat SGS að flutningsskilyrði í hinu nýja flugi nr. WW853 hafi ekki verið sambærileg þeim eldri í flugi nr. WW859 vegna þeirrar löngu vegalengdar sem kvartendur þurftu að ferðast til að geta nýtt sér hina nýju flugleið. Því kemur ekki til skoðunar að beita 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar í máli þessu.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna aksturs frá Cork til Dublin. Kvartendur í máli þessu hafa ekki lagt fram kvittanir eða gögn sem sýna fram á kostnað vegna aflýsingarinnar, s.s. vegna aksturs til Dublin, þrátt fyrir áskoranir WW. SGS beinir þeim tilmælum til WW að skoða endurgreiðslu á slíkum kostnaði þegar kvartendur hafa lagt fram slík gögn eða þegar kvartendur hafa lýst því yfir að þeir geti ekki lagt slík gögn fram.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. júní 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur