

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 36/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi nr. WW699 27. maí 2018.

I. Erindi

Þann 11. maí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB(kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með WOW Air (WW) frá Tel Aviv til Toronto með millilendingu í Keflavík þann 27. og 31. maí 2018, flugi kvartenda þann 27. maí var aflýst. Kvartendur flugu frá Tel Aviv til Keflavíkur þann 25. maí 2018 í stað 27. maí eins og kvartendur höfðu upphaflega gert ráð fyrir og frá Keflavík til Toronto þann 31. maí 2018.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð 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

SGS sendi kvörtunina til WW þann 11. maí 2018 og óskaði eftir að flugfélagið setti sig í samband við kvartendur til að leysa þann ágreining sem fyrir hendi var. Þeirri beiðni var ekki svarað og sendi SGS kvörtunina til WW þann 26. júní 2018. Ítrekun var send til flugfélagsins þann 3. ágúst 2018 og loka ítrekun var send þann 3. september 2018. Í svari WW, sem barst SGS þann 3. september 2018 kom eftirfarandi fram:

„Kvartandi átti bókuð sæti með flugi WW699 sem átti að fljúga frá Tel Aviv til Keflavíkur. Upphaflega áætluð dagsetning flugsins var þann 27. maí 2018. Fluginu var hins vegar aflýst þann 19. mars 2018. Kvartandi var látinn vita af aflýsingunni og fékk í kjölfarið val á milli þess að fá flugi endurgreitt eða að fá að breyta flugleið. Kvartandi valdi síðari kostinn og var settur á flug frá Tel Aviv til Keflavíkur þann 25. maí 2018, eða tveimur dögum fyrir upphaflega áætlaða brottför. Kvartandi var upplýstur um ofangreind atriði með meira en tveggja vikna fyrirvara, sbr. fskj. 1.

Sjónarmið WOW air

WOW air uppfyllti allar þær skyldur sem hvíla á félaginu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Um afleiðingar þess að flugrekendur aflýsi flugi er fjallað um í 5. gr. reglugerðarinnar. Í 1. mgr. er fjallað um þá aðstoð sem flugrekendur skulu sjá farþegum fyrir í kjölfar aflýsingar. Í a-lið 1. mgr. segir að flugrekendur skuli bjóða farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Í c-lið 1. mgr. segir að viðkomandi farþegar skulu eiga rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en gerð undantekning á því hafi flugrekendur tilkynnt farþega að viðkomandi flug sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Í 8. gr. er sem fyrr segir fjallað um þá aðstoð sem flugrekendur skulu veita farþegum í kjölfar aflýsingar. Í a-lið 1. mgr. segir að farþegar skuli eiga rétt á að fá endurgreitt að fullu í b-lið 1. mgr. er mælt fyrir um að farþegar skulu einnig fá þann valkost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til

lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Kvartandi tekur það fram í kvörtun sinni til Samgöngustofu að WOW hafi í kjölfar aflýsingar boðið honum að fá miðann endurgreiddan. Þegar hann hafnaði því hafi félagið boðið honum að breyta flugleið sinni og vera færður á flug þann 25. maí, sem kvartandi kaus að gera sbr. fskj. 1.

Af fskj. 1 má sjá að kvartandi kaus þann valkost að fá að breyta flugleið þann 31. mars 2018. Viðmiðunarmörk bótaskyldu flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugum eru að flugrekendur tilkynni farþegum um aflýsingu flugs með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara. Kvartandi var látinn vita með rúmliga tveggja mánaða fyrirvarar um umrædda aflýsingu. Kvartanda voru boðnir valkostir í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004. WOW air breytti flugáætlun kvartanda í samræmi við hans eigin beiðni.

WOW air uppfyllti allar skyldur sem á félaginu hvílir í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004. Það upplýsti kvartanda af aflýsingunni með nægum fyrirvara og bauð honum endurgreiðslu eða breytta flugleið. Í ljós ofangreinds hafnar WOW air því að félagið sé bótaskyldt vegna þessarar aflýsingar.

Kvartandi gerir þar að auki kröfu um greiðslu fyrir útlagðan kostnað. WOW air hafnar þeirri greiðslu enda bauð félagið kvartanda valkosti í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 og breytti flugáætlun hans í samræmi við eigin beiðni. Félaginu ber því engin frekari skylda í garð kvartanda á grundvelli reglugerðarinnar.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 18. september 2018. Í svári kvartenda sem barst SGS þann 19. september 2018 tiltóku þeir í svári sínu að þeir hafi ekki fengið afhentar skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð samkvæmt 14. gr. reglugerð EB nr. 261/2004. Kvartendur bentu einnig á að WW hafi ekki fært sönnur á að umræddum flugum kvartenda hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir að WW hafi ekki uppfyllt þær skyldur sem hvíla á félaginu samkvæm 5., 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 framangreindra laganna og stjórnarsýslulaga 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. Ef flugleið farþega er

breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Álitaefnið í máli þessu er tvíþætt, annars vegar hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum og hvort að kvartendur eiga rétt endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá gerðu kvartendur kröfu um staðlaðar skaðabætur. Óumdeilt er að aflýsing á umræddum flugum var tilkynnt með meira en tveggja vikna fyrirvara og fellur því réttur til skaðabóta niður samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WW.

Kvartendur áttu upphaflega bókað flug með WW þann 27. maí 2018 frá Tel Aviv til Keflavíkur. WW aflýsti framangreindu flugi og bauð kvartendum nýtt flug þann 25. maí 2018, þ.e. dvöl kvartenda á Íslandi lengdist um tvo sólarhringa vegna þessa. Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar í kjölfar aflýsingar, m.a. vegna fæðis og gistingar. Í 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, er m.a. tilgreint að flugrekendur skuli bjóða farþegum máltíðir og gistaðstöðu í tilvikum aflýsinga ef farþegar kjósa að fá nýtt flug skipulagt með flugrekandanum. Í máli þessu gátu kvartendur ekki lagt fram kvittanir fyrir framangreindum matarkostnaði en lögðu fram kvittun fyrir hóteltkostnaði sem er að mati SGS úr hófi og telur SGS að leggja eigi til grundvallar við ákvörðun á endurgreiðslu kostnaðarviðmið Framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um dagpeninga sem birt eru á heimasíðu SGS. Kostnaðarviðmið vegna dagpeninga er samtals EUR 183,75 fyrir hóteltgistingu og dagpeninga fyrir sólarhrings dvöl á Íslandi. Kvartendur voru tveir á ferð og voru hér á landi í tvo auka sólarhringa, lengur en þeir gerðu upphaflega ráð fyrir og eiga kvartendur því rétt á endurgreiðslu að fjárhæð EUR 735.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna leigu bílaleigubifreiðar í kjölfar aflýsingar á flugi. Hefur WW hafnað þeirri kröfu. Reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, kveður ekki á um að leiga bílaleigubifreiða sé ein af skyldum flugrekanda vegna þjónustu við farþega í kjölfar aflýsinga á flugi. SGS sker ekki úr um í ákvörðun þessari um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli. Verða kvartendur því að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendir WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012 er hafnað.

WOW Air skal greiða kvartendum EUR 735 fyrir hótélkostnað og dagpeninga skv. birtum kostnaðarviðmiðum, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins 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. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson