

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 51/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW132 þann 8. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 19. janúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCDEF (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW132 og WW760 frá Miami til Frankfurt með millilendingu í Keflavík. Kvartendur komust á lokaákvörðunarstað fjórum dögum síðar með flugi með öðrum flugrekanda sem þeir greiddu sjálfir fyrir.

Kvartendur innrituðu sig í flugið en þegar þeir voru að fara ganga um borð var þeim tjáð að þeir ættu ekki lengur bókað sæti í flugið. Kvartendur voru upplýstir á flugvellingum í Miami um að þeir næðu ekki tengiflugi sínu í Keflavík. Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að þeim hafi ekki verið boðið nýtt flug, hressingu eða aðra þjónustu í samræmi við það sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 23. janúar 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 2. mars 2018 kom fram eftirfarandi:

„Það er mat WOW air að félagið sé ekki bótaskyldt vegna aflýsingar á flugi kvartenda, sbr. 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. Starfsmönnum WOW air var ómögulegt að framkvæma aðgerðir til þess að koma í veg fyrir tafir á flutningi í umrætt sinn vegna óviðráðanlegra veðuraðstæðna.

Að auki telur WOW air að það sé ekki bótaskyldt þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Slæmar veðuraðstæður falla undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður og leysa flugrekendur undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Aðstæður af þessu tagi taka í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekanda og neyða þá til þess að fresta flugi þar til veður leyfir. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi öryggisástanda. Þar sem að náttúruna lætur ekki að stjórn er ekkert sem að flugrekendur geta gert til þess að koma í veg fyrir slíkar aðstæður.

Í 14. tölul. inngangsorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er beinlínis kveðið á um það að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs séu óviðráðanlegar aðstæður. Veðrið olli því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið lömuð þar sem að ekki var hægt að starfrækja nauðsynleg tæki. Þetta var vegna þess að veðrið var yfir ákveðnum viðmiðum sem framleiðendur tækjanna hafa sett fyrir notkun þeirra. Af þessum ástæðum var tiltekinn fjöldi farangurs skilinn eftir.

Í ljósi ofnagreiðs hafnar WOW air því að félagið sé bótaskyldt vegna aflýsingar flugsins.

Svo fremi að lagðar verði kvittanir inn þá mun WOW air meta þær og skoða mögulega endurgreiðslu á nýjum flugmiðum kvartanda að teknu tilliti til þeirrar endurgreiðslu sem hefur þegar verið framkvæmd.“

Með tölvupósti þann 28. júní 2018 sendi Samgöngustofa kvartendum svar WOW til athugasemda. Engin efnisleg svör bárust frá kvartendum.

Þann 26. apríl 2019 sendi Samgöngustofa kvartendum tölvupóst þar sem óskað var eftir kvittunum vegna útlagðs kostnað kvartanda í máli þessu. Engin svör hafa borist frá kvartendum við þeim tölvupósti.

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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lögðu kvartendur fram kvörtun þar sem þeir óskuðu eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að þeim hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Í umsögn WOW í máli þessu er vísað til röksemda um aflýsingu á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki aflýsingunni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyldt gagnvart kvartendum. Þannig eru flugrekandi og kvartendur ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. WW132 þann 8. janúar 2018 og að þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að þeir hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitaefni í þessu máli er því hvort að neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr.

reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Flugrekandi hefur ekki fært fram nein gögn sem gefa til kynna að slíkar ástæður séu fyrir hendi í máli þessu.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða samkvæmt j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Í gögnum málsins kemur fram að kvartendum var endurgreitt flugfargjaldið vegna flugs WW132 og WW760 þegar farþega er neitað um far, ber flugrekanda að borga viðkomandi skaðabætur eins og áður hefur komið fram og að auki að endurgreiða viðkomandi farþega flugfargjaldið, endurbóki hann með öðru flugi. Jafnframt ber flugrekanda að veita viðkomandi farþega þá þjónustu sem kveðið er á um í 9. reglugerðarinnar, þ.e. máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótलगistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu.

Endurgreiðsla á flugfargjaldi vegna flugs nr. WW132 OG WW760 fór fram á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tilvikum endurgreiðslna á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er ekki að finna bótarétt í reglugerðinni til farþega vegna mismunar á upprunalegu fargjaldi fyrir flugi farþegans og nýju fargjaldi fyrir flug með öðrum flugrekanda. Í kafla 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er kveðið á um eftirfarandi:

„The air carrier has to bear the costs for re-routing or a return flight, and must reimburse the costs for the flight borne by the passenger where the air carrier does not comply with its obligation to offer rerouting or return under comparable transport conditions at the earliest opportunity. Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing and, in the case of connecting flights, reimbursement and a return flight to the airport of departure and re-routing, but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions.“

Með hliðsjón af gögnum málsins og þeim gögnum sem liggja fyrir í öðrum málum er varða sama flug telur Samgöngustofa að WOW air hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi því ekki boðið þeim þá valkosti og þjónustu sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi ber einnig að nefna að kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu á matarkostnaði, hótélkostnaði og kostnaði vegna flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu sem til féll sökum þess að þeim var neitað um far með flugi WW132 þann 8. janúar 2018. Að mati Samgöngustofu áttu kvartendur rétt á hressingu og máltíðum í samræmi við lengd tafarinnar, hótélgistingu og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu, sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar þar sem kveðið er á um að það ef flugi er aflýst skal viðkomandi farþegum boðin framangreind aðstoð af hálfu flugrekanda.

Kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir til staðfestingar á útlögðum kostnaði vegna matarkostnaðar, hótélkostnaðar, flugfargjaldi með öðrum flugrekanda og kostnaði vegna flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu þrátt fyrir beiðni Samgöngustofu þess efnis.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartenda fyrir sig bætur að upphæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.,

WOW Air ber að greiða kvartendum sannanlegan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað sbr. 8. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012

WOW Air ber að greiða kvartendum sannanlegan útlagðan kostnað vegna matarkostnaðar, hótélkostnaðar og kostnaði vegna flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu, sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 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, 12. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson