

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 72/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu fluga WW650 þann 9. apríl 2019 og WW651 þann 21. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 5. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW650 frá Keflavík til Mílanó þann 9. apríl 2019 og nr. WW651 frá Mílanó til Keflavíkur þann 21. apríl 2019.

Þann 30. janúar 2019 var kvartendum tilkynnt að flugum þeirra á báðum dögum hefði verið aflýst. Kvartendur keyptu ný flug með öðrum flugrekendum þann 5. febrúar 2019.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum voru ekki afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. febrúar 2019. WW óskaði þann 12. febrúar eftir að fá afrit af kvittunum fyrir þeim nýju flugum sem bókuð voru.

Í svari WW sem barst SGS þann 7. mars 2019 kemur fram að kvartendur hafi fengið tilkynningu um niðurfellingu fluganna með rúmum þriggja mánaða fyrirvara. Þá hafi fyrir mistök verið framkvæmd endurgreiðsla á upphaflegu farmiðaverði þegar kvartendur áttu rétt á að vera komið fyrir í öðru flugi. WW mótmælir þannig ekki að kvartendum hafi verið heimilt að kaupa nýjan farmiða með öðru flugfélagi. Hins vegar hafi þeir miðar sem kvartendur keyptu verið hjá flugfélögum sem ekki voru sambærileg þeim flugum sem þeir höfðu bókað með WW, sem sé lággjaldaflugfélag ólíkt þeim félögum sem kvartendur keyptu miða með. WW vísar jafnframt til upplýsinga sem mátti finna á vefnum dohop.is þann 7. mars 2019 um ódýrari flug til endanlegs ákvörðunarstaðar kvartenda á sömu dagsetningum og flug WW. Þannig sé krafa kvartenda fram úr hófi enda tæplega rúmlega 200% af kaupverði farmiðanna með WW.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 8. mars 2019. Svar kvartenda barst í tölvupósti samdægurs þar sem ítrekuð voru fyrri sjónarmið og ítrekað að krafa hafi verið gerð um að WW aflaði fluga til sama áfangastaðar en ekki orðið við því né leiðbeiningar veittar um þann rétt. Í kjölfarið hafi kvartendur tilkynnt að þeir myndu kaupa miða með öðrum flugrekendum og krefjast mismunar og engar athugasemdir bárust. Þar af leiðandi geti WW ekki borið fyrir sig neitt varðandi verð miðanna nú.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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.

Fyrir liggur að flugum WW650 og WW651 var aflýst 9. og 21. apríl 2019. Óháð ástæðum aflýsingar, t.d. vegna óviðráðanlegra aðstæðna, eiga kvartendur rétt á endurgreiðslu upprunalegs verðs farmiðans fyrir hið aflýsta flug í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er í samræmi við b-lið reglugerðar EB nr. 261/2004 eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar við fyrstu hentugleika með fyrirvara um sætaframboð í samræmi við c-lið reglugerðar EB nr. 261/2004. Í a-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar er vísað til þess að ef flugi sé aflýst beri flugrekanda að bjóða farþegum aðstoð í samræmi við fyrrnefnda 8. gr. Þá kemur skýr upplýsingaskylda fram í 2. mgr. 5. gr. um slík tilvik. Þá kemur fram skylda flugrekanda í 2. mgr. 14. gr. sömu reglugerðar að þegar flugi er aflýst beri flugrekanda að afhenda farþegum skriflegar upplýsingar um rétt þeirra en það virðist ekki hafa verið gert af hálfu flugrekanda í tilviki aflýsinga á flugum WW 650 og WW651.

Ekki er deilt um rétt kvartenda í máli þessu til að bóka sér flugfar með öðrum flugrekendum sbr. svar WW. Hinsvegar lítur deila málsins að fjárhæð kröfu kvartenda vegna þeirra fluga sem bókuð voru.

Á sviði skaðabótaréttarins er við lýði almenn tjónstakmörkunarskylda sem felur í sér að tjónþolum beri að takmarka tjón sitt eins og aðstæður leyfa. Kvartendur í þessu máli fengu engar upplýsingar um rétt sinn til að bóka og engar leiðbeiningar um hvaða viðmið giltu. Þá brást WW ekki við tilkynningu kvartenda um að þeir hygðust bóka farmiða með öðrum flugrekendum. Þannig hafi ekki verið upplýst um þá skyldu farþega að leitast eftir því að bóka flug sem sambærilegt sé því flugi sem aflýst var. Jafnframt ber að geta þess að sambærilegt flug, þ.e.a.s. beint flug til Mílanó stóð ekki til boða og ekki hægt að ætlast til þess að kvartendur panti sér sjálfir flug sem feli í sér flugleiðir sem taki upp undir sólarhring.

Vanræksla WW við að uppfylla skyldur sínar skv. fyrrgreindum ákvæðum leiddi til þess að kvartendur pöntuðu flug með öðrum flugrekanda án frekari leiðbeininga þar um frá WW. Í ljósi þess, atvika og gagna málsins eru jafnframt ekki forsendur til staðar til að draga réttmæti fjárhæðarinnar í efa. Með vísan til þess sem að framan greinir er það mat SGS að kvartendur

hafi átt rétt á endurgreiðslu fyrir mismun verðs flugfarmiða í flugi WW650 og WW651 og þeirra fluga sem kvartendur keyptu.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna mismunar á verði flugfargjalds í flugum WW650 9. apríl til Mílanó og WW651 21. apríl til Keflavíkur og flugfargjalds í flugum annarra flugrekenda til Mílanó 9. Apríl 2019 og til Keflavíkur 21. Apríl 2019.

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, 28. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir
deildarstjóri lögfræðideildar

Aron Freyr Jóhannsson
lögfræðingur