

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 139/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW814 þann 11. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 22. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur) vegna aflýsingar á flugi WOW air WW814 frá Keflavík til London þann 11. febrúar 2018.

Áætluð brottför var kl. 15:30 en fluginu var aflýst um morguninn. Kvartendum var boðið nýtt flug þann 15. febrúar, frekari þjónusta var kvartendum ekki boðið. Kvartendur keyptu sér kvöldflug samdægurs með öðrum flugrekanda til Edinborgar og tóku bílaleigubíl þaðan til London. WOW Air endurgreiddi kvartendum flugfargjaldið fyrir flug WW814.

Við rekstur málsins féllst WOW á að endurgreiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til annars flugrekanda til Edinborgar. Er því ekki ágreiningur fyrir hendi varðandi þann kostnað og verður ekki fjallað um þann hluta málsins af hálfu Samgöngustofu.

Kvartandi fer fram á 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 hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 28. ágúst 2018 kemur fram eftirfarandi:

*„Kvartendur gera þar að auki kröfu um greiðslu útlagðs kostnaðar sem aflýsing flugsins hafði í för með sér. WOW air hafnar þeirri greiðslu enda telur WOW air ljóst að samningssamband milli félagsins og kvartandans hafi slitnað. WOW air bauð kvartanda val um annað hvort endurgreiðslu flugsins eða að breyta flugleið. Kvartandi valdi að fá flug WW814 frá Keflavík til London endurgreitt. WOW air hefur orðið við þeirri beiðni og þar með endurgreitt þær greiðslur sem kvartandi á rétt á og staðið við skyldur sínar skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Kvartandi krafðist endurgreiðslu á upphaflegum farmiða og kom sér í kjölfarið sjálfur á leiðarenda. Hann á því ekki rétt á því að krefjast jafnframt endurgreiðslu á þeim kostnaði enda endurskipulagningin ekki gerð í samráði við WOW air.“*

Umsögn WOW var send kvartendum til athugasemda þann 13. júní 2018. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 12. júlí tiltóku kvartendur að þeir hafi reynt að ná sambandi við WOW en án árangurs til að fá upplýsingar um hvar þeir áttu að gista á meðan þeir biðu eftir nýju flugi. Kvartendur hafi því ákveðið að koma sér heim með kvöldflugi á eigin kostnað. Að lokum ítrekuðu kvartendur kröfu sína um að fá þann útlagðan kostnað sem til féll við að koma sér heim endurgreiddan frá WOW Air og

að ákvörðun kvartenda við að koma sér heim samdægurs hafi í raun sparað flugfélagið fjármuni þar sem að flugfélaginu hafi verið skylt að útvega kvartendum hótél, máltíðir og hressingu í þá fjóra daga sem þeir áttu að bíða hér á landi eftir nýju flugi á vegum WOW.

### 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.

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.

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.

Álitaefni í máli þessu er hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs kostnað vegna aflýsingar á flugi þeirra þann 11. febrúar 2018 frá Keflavík til London.

Eins og áður hefur komið fram endurgreiddi WOW kvartendum mismun á flugfargjaldinu sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast til Edinborgar en neitaði að taka þátt í frekari kostnaði kvartenda við að koma sér á lokaákvörðunarstað. Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna ferðakostnaðar við koma sér til lokaákvörðunarstaðar. Kvartendur flugu til Edinborgar með

öðrum flugrekanda og ferðuðust þaðan með bílaleigubíl til London rúmlega 650 km til lokaákvörðunarstaðar kvartenda. Kvartendur greiddu GBP 219,24 fyrir bílaleigubíl og eldsneyti til að komast á lokaákvörðunarstað frá Edinborg. Samkvæmt 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, ber WOW að greiða framangreindan ferðakostnað kvartenda við að koma sér á milli flugvallanna tveggja í samræmi við framlögð gögn í málinu sem kvartendur lögðu fram við meðferð málsins.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna hótélkostnaðar að fjárhæð GBP 136,00 í samræmi við framlögð gögn í málinu sem kvartendur lögðu fram við meðferð málsins. Í tilvikum aflýsinga skal viðkomandi farþega boðin aðstoð í samræmi við b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 af hálfu flugrekanda ef flugleið er breytt og með réttu má búast við að áætlaður brottfaratími nýja flugsins sé a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst. Kvartendur flugu þann 11. febrúar til Edinborgar, þ.e. sama dag og flugi þeirra nr. WW814 var aflýst og eiga þeir því ekki rétt á endurgreiðslu á hótélkostnaði, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kröfu kvartend um endurgreiðslu

Kvartendur eiga rétt á að endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð GBP 56,98 vegna aflýsingar á flugi WW814 þann 11. febrúar 2018 í samræmi við framlögð gögn í málinu. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð, af hálfu flugrekanda í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, þar segir að þegar vísað er til 9. gr. reglugerðarinnar skal farþegum boðið máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Að mati Samgöngustofu fellur kostnaðar kvartenda að fjárhæð GBP 56,98 vegnar matarkostnaður undir framangreind ákvæði og ber því WOW að endurgreiða hann á grundvelli b-liðar 1. mgr. 5. gr. og a-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

WOW air ber að endurgreiða ferðakostnað kvartenda vegna bílaleigubíls og eldsneytis samkvæmt framlögðum gögnum að fjárhæð GBP 56,98.

WOW air ber að endurgreiða kvartendum matarkostnað að fjárhæð samkvæmt framlögðum gögnum að fjárhæð GBP 219,24.

Kröfu kvartenda á hendur WOW air um endurgreiðslu hótélkostnaðar skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

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, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson