

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 199/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW132 þann 8. janúar 2018.

### I. Erindi

Þann 6. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air nr. WW132 þann 8. janúar 2018 frá Miami til Keflavíkur. Kvartendur áttu í kjölfarið tengiflug með WOW frá Keflavík til Frankfurt.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi komið til innritunar á réttum tíma og að þeim hafi verið neitað um far. Kvartendur voru upplýstir á flugvellinginum í Miami að þeir myndu ekki ná tengiflugi sínu í Keflavík og því fengu þeir ekki að fara um borð. Kvartendur voru ósáttir við að vera meinað að ganga um borð í ljósi þess að þeir vildu fara til Íslands í stað þess að bíða allt að fjóra daga eftir nýju flugi frá Miami.

Kvartendur fara fram á skaðabætur 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

### II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 7. ágúst 2018. Í svari WOW kom fram eftirfarandi:

*Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW132 var kl. 20:20 þann 8. janúar en raunverulegar brottfarartími var kl. 02:41 þann 9. janúar. Upphaflega áætlaður komutími var kl. 04:05 þann 8. janúar en raunverulegur komutími var kl. 10:25 þann 9. janúar. Fluginu seinkaði því um 6 klst. og 20 mínútur. Seinkunina á brottför flugs WW132 var alfarið að rekja til óveðursins sem var til staðar á Keflavíkurflugvelli. Flugvélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflega áætluðum brottfarartíma.*

*Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW760 frá Keflavík til Frankfurt var kl. 06:00. Slæm veðurskilyrði á Keflavíkurflugvelli leiddu hins vegar til þess að að nauðsynlegt var fyrir WOW air að aflýsa fluginu ásamt mun fleiri flugum þennan sama dag. Því er ljóst að kvartendur hefðu ekki komist til Frankfurt vegna þeirra óviðráðanlegu aðstæðna sem voru til staðar á Keflavíkurflugvelli. Þar að auki var tengiflugi kvartenda aflýst af þessum sömu ástæðum. WOW air neyddist því til þess að aflýsa upphaflegri bókun kvartenda með félaginu. Litið er á tengiflug í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem eitt flug. Þegar það lá fyrir að tengiflugi þeirra til Frankfurt hafði verið aflýst var ljóst að kvartendur myndu ekki komast áleiðis til Frankfurt. WOW air bar því að aflýsa bókun þeirra í stað þess að fljúga kvartendum til Keflavíkur og skilja þau þar eftir sem strandaglópa. Miðað við hversu stuttur tími var á milli flugs WW132 og flugs WW760 er ljóst að kvartendur höfðu engar áætlanir um að dvelja í Keflavík og hafði af þeim sökum ekki gert neinar ráðstafanir fyrir dvöl sína þar. Aukinheldur voru þúsundir farþega fastir*

*á Keflavíkurflugvelli vegna áhrifa ofsaveðursins á flug þennan dag. Töluverður skortur var þar með á framboði á hótलगistingu. Ekki er hægt að bjóða farþegum upp á það að fljúga þeim til Keflavíkur án þess að geta komið þeim fyrir á hóteli sem leiðir til þess að þeir neyðast til þess að dvelja á Keflavíkurflugvelli svo tímunum skiptir og jafnvel yfir nótt.*

Með tölvupósti þann 19. september 2018 sendi Samgöngustofa kvartendum svar WOW til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst þann 28. september 2018 ítrekuðu kvartendur að þeir væru ósáttir með að hafa verið neitað um far með flugi nr. WW132 því það hefðu verið fleiri flug í boði til Frankfurt frá Keflavík en frá Miami og að næsta flug frá Miami hafi verið fjórum dögum síðar. Kvartendur ítrekuðu að þeir teldu sig eiga bótarétt á hendur félaginu sökum þess að umrædd neitun um fari hafi brotið í bága við 8. 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 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

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 seinkun á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki seinkuninni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyldt gagnvart kvartendum. Þannig eru kvartendur og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimafæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur átti bókað far með flugi 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. Álitafnið í þessu máli er því hvort neitun WOW um fari 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.

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 rekstrarástæður. 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 hafi verið að ræða í skilningi 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.

### *Ákvörðunarorð*

WOW Air ber að greiða hverjum kvartenda fyrir sig bætur vegna neitunar á fari að fjárhæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 21. júní 2019

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir