

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 285/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW625 þann 13. júní 2018.

### I. Erindi

Þann 16. desember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW625 þann 13. júní 2018 frá Barcelona til Keflavíkur.

Í kvörtun kemur fram að kvartendur fengu tilkynningu í tölvupósti þann 29. maí um breyttan flugtíma. Upphaflegur áætlaður brottfarartími var kl. 20:00 að staðartíma en nýr brottfarartími var kl. 22:50. Þann 11. júní, þ.e. tveimur dögum fyrir flug WW625 fengu kvartendur aðra tilkynningu um breyttan flugtíma. Endanlega áætluð brottför var því kl. 23:40. Raunverulegur komutími var kl. 04:06 þann 14. júní eða flýting á endanlega áætluðum komutíma um 14 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar 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 WOW til umsagnar 17. desember 2018. Í svari WOW sem barst 19. desember kom fram eftirfarandi rökstuðningur:

*Í skilmálum WOW air, nánar tiltekið í 9.1.1-9.1.2. gr., er tekið skýrt fram að áætlaður brottfarartími geti breyst frá því að bókun er gerð og fram að áætluðum brottfarardegi. Hér er um breytingu á áætluðum brottfarartíma að ræða en ekki seinkun á honum né flýtingu. Í tilviki kvartanda var um að ræða nýjan áætlaðan brottfarartíma en ekki seinkun á brottfarartíma sem var gefinn upp við bókun á farmiðum. WOW air áskilur sér þennan rétt í skilmálum sínum vegna eðlis flugrekstrar. Oft á tíðum þurfa flugrekendur að breyta áætluðum brottfarartíma og geta fjölmargar ástæður legið því að baki. Þessar ástæður er í mörgum tilfellum að rekja til ákvarðantöku í flugumferðarstjórn eða flugrekstraraðila hvers flugvallar sem útteilir staðum til hvers flugrekanda fyrir hvert flug.*

*Mikilvægt er að skilja á milli annars vegar óvæntrar seinkunar á flugi sem veldur farþegum miklu óhagræði og útgjöld og hins vegar skipulagðar breytingu á brottfarartíma sem hefur engin áhrif á farþega, hvorki fjárhagsleg né ófjárhagsleg.*

*Vegna þess að kvartandi lenti aðeins í því að brottfarartíma hans var breytt, varð hann ekki fyrir seinkun í skilningi loftferðalaga. Í raun varð flýting á komutíma hans um 14 mínútur miðað við endanlega áætlaðan komutíma kl. 04:20 og raunverulegan komutíma kl. 04:06. Flýtingin*

*uppfyllir því ekki skilyrði reglugerðar nr. 1048/2012 um að lágmarki 3ja klukkustunda flýtingu. Þar af leiðandi getur bótaskylda WOW air ekki komið til skoðunar að svo stöddu.*

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 5. september 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

### **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.

Loftferðalög 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 þessu máli er hvort að seinkun á flugi WW625 teljist bótaskyld í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í umsögn WOW við kvörtun kemur fram að kvartendur fengu tölvupóst fimmtán dögum fyrir flug með tilkynningu um að fluginu hafi verið seinkað. Tveimur dögum fyrir flug fengu kvartendur annan tölvupóst með tilkynningu um frekari seinkun. Heildar seinkun á brottfarartíma flugs WW625 voru því þrjár klukkustundir og 40 mínútur.

Í gögnum málsins má sjá að í skilmálum WOW er að finna fyrirvara þess efnis að áætlaðir brottfaratímar geti tekið breytingum og félagið áskilji sér rétt til að hafa samband við viðkomandi farþega. WOW notar þær tengiliðsupplýsingar sem farþegar gefa upp þegar bókað er flug hjá félaginu og upplýsa þá um breytingu á brottfaratíma. Að mati Samgöngustofu voru skilmálar WOW um breytingar á áætluðum brottfaratímum, nægilega skýrir og aðgengilegir til að teljast gildir. Telja verður að það sé á ábyrgð farþega að fylgjast með slíkum tilkynningum þegar um er að ræða tölvupóstfang og símanúmer sem gefið var upp við bókun á flugi með WOW. Í þessu máli er ekki um seinkun að ræða í skilningi reglugerðar nr. 1048/2012 heldur breytingu á flugáætlun, en heimild til slíkra breytinga hefur flugrekandi áskilið sér með skýrum hætti í skilmálum félagsins. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur hafnað.

## *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir