

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 328/2019 vegna kvörtunar um niðurfærslu á flugi WW213 þann 11. nóvember 2018.

### I. Erindi

Þann 13. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW213 þann 11. nóvember 2018 frá Berlín til Toronto með millilendingu í Keflavík. Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi átt bókaðan „Premium Economy“ –farmiða. Að sögn kvartanda fékk hann ekki úthlutað sæti í samræmi við bókaðan farmiða vegna yfirbókunar í flugi WW213.

Kvartandi fer 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 til WOW til umsagnar 14. mars 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust af hálfu flugrekanda.

### 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 loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna 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.

Álitaefni þessa máls er hvort umræddar truflanir sem kvartandi telur sig hafa orðið fyrir í framangreindum flugum WOW falli undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og geti hugsanlega talist bótaskyldar.

Kvartandi átti bókaða „Premium Economy“ farmiða með flugi WW213 en telur sig hins vegar hafa fengið sæti á almennu farrými. Í lið 5.3 í skilmálum WOW er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá kemur einnig fram að WOW áskilji sér rétt til að endurúthluta sætum til flugfarþega á grundvelli flugöryggis eða rekstrarsjónarmiða. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal flugrekandi endurgreiða farþega tilgreint hlutfall af fargjaldi, sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. Við meðferð málsins hefur WOW ekki lagt fram gögn eða komið með athugasemdir við kvörtun. WOW hefur hins vegar áréttað í öðrum málum varðandi sama álitaefni að félagið bjóði ekki farþegum upp á mismunandi farrými heldur er um að ræða þjónustuleiðir innan sama farrýmis, þar sem þjónustan grundvallast á því að farþegar fái það sem þeir borga fyrir. Farmiðinn Premium Economy er samsettur úr mörgum þjónustuliðum þar sem meðal annars einn þeirra er stærra sætisrými. Fáir farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan.

Að mati Samgöngustofu fól breytt sætaskipan kvartanda í máli þessu ekki í sér niðurfærslu á farrými skv. c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðarinnar heldur hafi fremur verið að ræða um tilfærslu innan sama farrýmis. Verður því kvartanda ekki ákveðin hlutfallsleg endurgreiðsla flugfargjaldsins í samræmi við c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðarinnar.

Í ljósi þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að kvartandi eigi því ekki bótarétt á grundvelli hennar.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 19. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir