

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 347/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW126 þann 5. nóvember 2017

### I. Erindi

Þann 23. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW126 þann 5. nóvember 2017 frá Boston til París með tengiflugi í Keflavík. Áætluð brottför var kl. 18:20 að staðartíma en raunveruleg brottför var 23:15 að staðartíma. Áætlaður komutími var 04:50 að staðartíma en raunverulegur komutími var 11:00 að staðartíma eða seinkun um sex klukkustundir og 10 mínútur.

Í kvörtun kemur fram að þann 5. nóvember 2017 fengu farþegar með flugi WW126 tilkynningu um seinkun vegna veðurs. Við komu kvartenda á flugvöllinn var þeim meinað að ganga um borð. Kvartendur kváðust ítrekað hafa reynt að ná sambandi við þjónustuver WOW vegna þessa. Í símtali við þjónustufulltrúa WOW þann 7. nóvember 2017 bauð flugrekandi kvartendum að fá bókaða farmiða með nýju flugi síðar þann dag, sem kvartendur þáðu. Tveimur klukkustundum eftir símtalið fengu kvartendur tilkynningu í tölvupósti um að flugið væri yfirbókað og að óskað væri eftir sjálfboðaliðum til að verða eftir. Kvartendur hringdu í þjónustufulltrúa WOW til að spyrjast fyrir um tilkynninguna og fengu þær upplýsingar að öll flug með flugrekanda næstu sjö daga væru yfirbókuð. Kvartendur keyptu sér beint flug frá Boston til París þann 11. nóvember með öðrum flugrekanda.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og 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.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WOW til umsagnar 12. júní 2018. Í svari WOW sem barst 24. ágúst 2018 kom fram að flug WW126 þann 7. nóvember 2017 var yfirbókað. WOW sendi tilkynningu á alla farþega og óskaði eftir sjálfboðaliðum til að verða eftir. WOW bauð sjálfboðaliðum að fá í staðinn fulla endurgreiðslu fyrir flugið í formi gjafabréfs eða verða bókaðir á næsta lausa flug með félaginu. Kvartendur buðu sig fram til að gerast sjálfboðaliðar og völdu að fá endurgreiðslu í formi gjafabréfs. Í kjölfarið fengu kvartendur sent gjafabréf með tölvupósti. Með hliðsjón af framangreindu hafnaði WOW bótaskyldu þar sem félagið hefur uppfyllt allar sínar skyldur gagnvart kvartendum.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 5. nóvember 2018. Í svari kvartenda sem barst 5. nóvember 2018 ítrekuðu kvartendur kröfur sínar og taldi flugrekanda vera bótaskyldan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Þann 5. nóvember 2018 óskaði Samgöngustofa eftir gögnum frá WOW sem sýndu fram á að kvartendur hefðu fengið endurgreiðslu í formi gjafabréfs. WOW varð ekki við beiðninni.

### 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 stjórnslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WOW nr. WW126 frá Boston til Keflavíkur þann 5. nóvember 2017 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 far 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 „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.

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 var ekki vísað til flugs kvartenda nr. WW126 5. nóvember heldur flug WW126 þann 7. nóvember 2017, eða tveimur dögum eftir brottför á flugi kvartenda. Samkvæmt upplýsingum úr gögnum sem Samgöngustofa aflaði þann 23. júlí 2019 er ljóst að flug WW126 þann 5. nóvember flaug frá Boston til Keflavíkur án kvartenda. Ástæður þess að kvartendur fengu ekki að fljúga með flugi

WW126 liggja ekki fyrir og ber flugrekandi hallann af þeim sönnunarskorti. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 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.

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreitt fargjaldið sem þeir greiddu til WOW og fargjaldið sem þeir greiddu fyrir farmiða á lokaákvörðunarstað með öðrum flugrekanda. Samkvæmt upplýsingum sem kvartendur fengu í símtali við þjónustufulltrúa WOW Air þann 7. nóvember 2017 voru öll flug á vegum félagsins frá Boston til Keflavíkur næstu daga fullbókuð. Þá hefur WOW ekki sýnt fram á að félagið hafi endurgreitt kvartendum fargjaldið í formi gjafabréfs. Með hliðsjón af gögnum málsins og þeirri staðreynd að kvartendur voru enn í Boston tveimur dögum eftir áætlaða brottför þaðan telur Samgöngustofa að kaup kvartenda á nýjum flugmiðum með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað sinn hafi verið forsvaranleg viðbrögð við vanrækslu WOW á skyldum sínum skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreitt fargjaldið sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Kvartendur greiddu USD 149 fyrir umrætt flug. Þannig ber WOW að endurgreiða kvartendum USD 149.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna aksturs með leigubifreið og rútu á milli gististaðar og flugvallar. Í tilvikum þegar farþegum er neitað um far með ólögum hætti ber flugrekendum m.a. að útvega farþegum flutning til og frá flugvelli. Í máli þessu hafa kvartendur lagt fram staðfestingu á kostnaði vegna rútuferða og akstri með leigubifreið að samtals fjárhæð USD 161 í kjölfar neitunar á fari í flugi WW126 þann 5. nóvember 2017. WOW bar að veita kvartendum þá aðstoð sem 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um, þ. á m. greiðslu kostnaðar fyrir flutning á milli gistiadstöðu og flugvallar. Er því fallist á kröfu kvartenda um að WOW sé skylt að endurgreiða kvartendum framangreindan kostnað, sbr. 1. mgr. 9. gr., sbr. einni 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur gerðu ekki kröfu um endurgreiðslu vegna fæðiskostnaðar sem þau urðu fyrir vegna neitun á fari í flugi WW126. Að mati Samgöngustofu liggur hins vegar fyrir í málinu að kvartendur áttu rétt til fæðis frá WOW Air í fjóra sólarhringa, eða þar til kvartendur fengu nýtt flug með öðrum flugrekanda, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem tilgreinir að flugfarþegar eigi rétt til máltíða og hressingar í samræmi við lengd tafar. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er m.a. kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar vegna fæðis og farþeginn hefur lagt út fyrir fæðiskostnaði sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er [Samgöngustofu] heimilt að ákvarða þann kostnað. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna fæðiskostnaðar í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Til grundvallar slíkra viðmiða hefur Samgöngustofa í ákvörðunum sínum stuðst við viðmið Evrópusambandsins um fæðispeninga. Viðmið þessi eru birt á heimasíðu Samgöngustofu og í þeim kemur fram að viðmið fyrir fæðispeninga í Bandaríkjunum sé EUR 61 á sólarhring á mann. Telur Samgöngustofa því rétt að WOW Air skuli greiða kvartendum EUR 61 á sólarhring fyrir hvern kvartenda á grundvelli 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist skaðabóta fyrir tekjumissi við það að missa daga úr vinnu vegna seinkunar. Samgöngustofa hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

### *Ákvörðunarorð*

WOW Air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna flugfargjalds með öðrum flugrekanda til Parísar þann 11. nóvember 2017 að upphæð USD 149.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna aksturs með leigubifreið og rútu á milli gististaðar og flugvallar að upphæð USD 161.

WOW Air skal endurgreiða hvorum kvartanda fæðiskostnað í fjóra sólarhringa, samtals að upphæð EUR 488 skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 8. gr. og 9. gr. reglugerðar 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 26. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Ómar Sveinsson