

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW188 þann 21. mars 2019.

### I. Erindi

Þann 4. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) WW188 frá Orlando til London með millilendingu í Keflavík þann 21. mars 2019 en fluginu var aflýst.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð 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

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. febrúar 2019. Í svari WW sem barst 4. mars 2019 tiltekur félagið að það hafi sent kvartendum tilkynningu um aflýsingu á flugi kvartenda þann 18. janúar 2019 með tölvupósti eða rúmlega tveimur mánuðum fyrir hið áætlaða flug. Félagið tiltók að kvartendur hafi verið látnir vita af aflýsingunni og fengið að velja á milli þess að fá flugið endurgreitt eða að fá breytta flugleið. Kvartendur völdu að fá endurgreitt. Að mati félagsins var því ekki um að ræða skaðabótaskylda aflýsingu flugsins skv. reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem aflýsing átti sér stað með meira en tveggja vikna fyrirvara sbr. 1. mgr. 5. gr. framangreindrar reglugerðar.

Svör WW voru send kvartendum til umsagnar með tölvupósti þann 6. mars 2019. Í svari kvartenda sem barst samdægurs tiltóku kvartendur að þeir væru ósáttir með að WW hafi einungis boðið þeim að fá endurgreitt fyrir hið aflýsta flug.

### 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 stjórnarsýslulaga 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 vól; 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 tvíþætt, annars vegar hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum og hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá gerðu kvartendur kröfu um staðlaðar skaðabætur. Óumdeilt er að aflýsing á umræddu flugi var tilkynnt með meira en tveggja vikna fyrirvara og fellur því réttur til skaðabóta niður samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WW.

Vert er að nefna í þessu samhengi að endurgreiðsla á flugfargjaldi vegna flugs nr. WW188 fór fram á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tilvikum endurgreiðslna á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er ekki að finna bótarétt í reglugerðinni til farþega vegna mismunar á upprunalegu fargjaldi fyrir flugi farþegans og nýju fargjaldi fyrir flug með öðrum flugrekanda. Í kafla 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er kveðið á um eftirfarandi:

*„The air carrier has to bear the costs for re-routing or a return flight, and must reimburse the costs for the flight borne by the passenger where the air carrier does not comply with its obligation to offer rerouting or return under comparable transport conditions at the earliest opportunity. Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing and, in the case of connecting flights, reimbursement and a return flight to the airport of departure and re-routing, but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is*

*entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions."*

Að mati Samgöngustofu með hliðsjón af gögnum málsins telur Samgöngustofa að WW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið honum þá valkosti og þjónustu sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi ber að nefna að kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldi sem þeir greiddu til WOW og fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Varðandi síðarnefnda álitæfnið þá hafa kvartendur í máli þessu krafist endurgreiðslu vegna gistingar sem kvartendur höfðu þegar greitt fyrir þegar umræddu flugi var aflýst. SGS 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**

Kröfu kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar úr hendi WOW air, samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

WOW air ber að endurgreiða mismun á fargjaldi sem þeir greiddu til WOW og fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

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 2018

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson