

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 258/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W6-8090 þann 6. janúar 2017 og tjóns á farangri í því flugi.

### I. Erindi

Þann 20. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WZ) nr. W6-8090 frá Keflavík til Vilnius þann 6. janúar 2017. Komu flugsins seinkaði um eina klukkustund og 52 mínútur.

Í kvörtun kom fram að þessi seinkun varð þess valdandi að quartandi missti af tengiflugi sínu sem hún átti bókað með öðrum flugrekanda.

Í kvörtun kemur einnig fram að farangurstaska hennar hafi skemmst í meðferð Wizz Air og að það tjón hafi komið í ljós eftir landingu í Vilnius þegar quartandi sótti farangur sinn.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Quartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar sem hún varð fyrir við að missa af tengiflugi sínu.

Quartandi fer einnig fram á 100 evrur í skaðabætur vegna tjóns á farangri sínum og 155 evrur í skaðabætur vegna kaupa á nýrri farangurstösku.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WZ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WZ sem barst SGS þann 15. janúar 2018 kemur fram að félagið óski eftir einhverskonar sönnun á umfangi tjóns quartanda og að félagið hafni bótakröfu vegna farangurstjóns ef slíkt tjón er ekki sannað. Þá tiltekur félagið að seinkun á komu í flugi W6-8090 hafi einungis numið einni klukkustund og 52 mínútum. Því séu skilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um bótaskyldu vegna seinkunar ekki uppfyllt og því hafni félagið að quartandi eigi rétt til staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar. Þá tiltekur félagið einnig að það geti á engan hátt borið ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi quartanda og kostnaði sem hún varð fyrir við að missa af því tengiflugi.

SGS sendi quartanda svar WZ til umsagnar þann 15. janúar 2018. Í svari quartanda sem barst SGS þann 15. janúar 2018 voru færðar fram myndir af umfangi tjónsins. Í þeim sást að farangurstaska quartanda varð fyrir miklu tjóni. Quartandi gaf einnig þá útskýringu að taskan hefði verið svo brotin að hún hafi verið ónýtt. Því þurfti quartandi að setja farangur sinn í plastpoka á komuflogvelli. Tveimur dögum síðar keypti quartandi nýja farangurstösku fyrir

áætlaða heimkomu. Sú taska kostaði hana 155 evrur og lagði kvartandi fram kvittun fyrir þeim kaupum sem var dagsett þann 8. janúar 2017. Í framlögðum gögnum kvartanda mátti einnig sjá tjónaskýrslu vegna tjóns á farangri sem var dagsett 6. janúar 2017 þar sem tjóni á ferðatösku var lýst. Sú skýrsla var undirrituð af starfsmanni WZ og var upphæð tjóns tilgreint 100 evrur.

SGS hafði samband við kvartanda með símtali þann 21. ágúst 2018. Í því símtali staðfesti kvartandi að tengiflug hennar hafi verið sjálfstætt tengiflug á vegum annars flugrekanda. Í því símtali staðfesti kvartandi einnig að hún hafi skilið hina skemmdu farangurstösku eftir á flugvöllinum í Vilnius þar sem ekki var lengur hægt að nota hana.

SGS hafði samband við sérfræðing á sviði töskuviðgerða í símtali, dags. 21. ágúst 2018. Var tjóni á farangurstöskunni lýst skv. ljósmyndum sem lágu fyrir. Taldi viðgerðaraðili mjög líklegt að taskan væri ónýt þar sem að ytra byrði töskunnar væri úr harðskel og að brotið færi í kringum eitt af hjólum töskunnar. Þá tiltók viðgerðaraðilinn að slík viðgerð mynd a.m.k. nema kostnaði upp á 12-14 þúsund krónur.

### **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 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.

#### *Um seinkun*

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en

upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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 kvartandi átti bókað far með flugi W6-8090 þann 6. janúar 2017 og að einnar klukkustundar og 52 mínútna seinkun varð á komu til Vilnius. Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Það skilyrði er ekki uppfyllt í máli þessu. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

#### *Um endurgreiðslu kostnaðar*

Í kvörtun sinni fer kvartandi fram á að WZ endurgreiði henni kostnað sem kom til vegna seinkunar á flugi W6-8090. Seinkunin varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu sem hún hafði bókað með öðrum flugrekanda. Þurfti kvartandi því að bóka nýtt flug til að komast leiðar sinnar og gerir kvartandi kröfu um endurgreiðslu á þeim kostnaði. Þá þurfti kvartandi einnig að greiða fyrir mat á meðan hún beið eftir hinu nýja flugi og fer kvartandi einnig fram á endurgreiðslu á þeim kostnaði.

Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og í loftferðalögum nr. 60/1998 er hvergi að finna ákvæði sem skylda flugrekendur til að bera ábyrgð á kostnaði eða tjóni vegna annarra sjálfstæðra tengifluga með öðrum flugrekendum. Að mati SGS ber því að hafna kröfu kvartanda um endurgreiðslu á fargjaldi með öðrum flugrekanda í máli þessu. Þá er ekki heldur að finna ákvæði í framangreindum reglum sem kveða á um ábyrgð flugrekenda til að greiða fyrir matarkostnað eftir að flugrekandi hefur komið farþega á lokaákvörðunarstað sem flugrekandi í máli þessu gerði og er því kröfu kvartanda um endurgreiðslu matarkostnaðar hafnað.

#### *Um farangurstjón*

Í kvörtun lagði kvartandi fram tjónaskýrslu vegna tjóns á farangri sem lýsir tjóni á farangurstösku hennar og er tjónið tilgreint að upphæð 100 evrur. Sú skýrsla er dagsett 6. janúar 2017, þ.e. á komudegi flugsins, og er undirrituð af starfsmanni Wizz. Í kvörtun lagði kvartandi fram myndir af umræddu tjóni á farangurstöskunni. Í umsögn sinni mótmælti WZ kröfu kvartanda þar sem félagið taldi umfang tjónsins ósannað.

Í 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild til SGS til að ákvarða flugfarþegum bætur þegar að tjón verður á farangri þeirra í flutningi flugrekenda. Í ákvæðinu er sérstaklega tilgreint að SGS sé heimilt að ákvarða fjárhæð bóta þegar slíkt tjón verður ekki fyllilega byggt á reikningi, sölunótu eða sambærilegum gögnum. Í máli þessu hefur SGS leitað eftir áliti sérfræðinga á sviði töskuviðgerða sem meta viðgerð á því tjóni sem má sjá af myndum úr gögnum kvartanda a.m.k. að upphæð 12-14 þúsund króna. Þá hefur kvartandi einnig fært fram kvittun um kaup á nýrri farangurstösku sem var að upphæð 155 evrur. Með hliðsjón af framangreindu og á grundvelli 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 telur Samgöngustofa að tjón kvartanda vegna skemmda á farangurstösku hennar sé hóflega metið 100 evrur og að Wizz Air beri að bæta kvartanda það tjón.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Wizz Air skal greiða kvartanda 100 evrur í skaðabætur vegna tjóns á farangurstösku kvartanda skv. 10. 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, 22. ágúst 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur