

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 312/2019 vegna kvörtunar um að flugi WW174 hafi verið flýtt þann 4. desember 2018

### I. Erindi

Þann 21. janúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB(kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW174 frá Los Angeles til Keflavíkur þann 4. desember 2018. Fluginu var flýtt um 50 mínútur, þ.e. upphaflegur áætlaður brottfaratími var kl. 11:20 en raunverulegur brottfaratími var kl. 10:30. Varð það til þess að kvartendur misstu af fluginu, kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að þeir hafi ekki fengið upplýsingar um að flugi þeirra hafi verið flýtt fyrr en kl. 07:47 að morgni þann 4. desember. WOW mótmælti þeirri fullyrðingu kvartenda.

Kvartendur bókuðu því flug til London og þaðan til Keflavíkur með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Í kvörtuninni segir að WOW hafi ekki veitt aðstoð vegna flugsins sem hafði verið flýtt. Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar sem til féll sökum þess að flugi kvartenda var flýtt.

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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. mars 2019. Í svari WOW sem barst Samgöngustofa þann 19. mars 2019 kemur m.a. fram eftirfarandi:

„Kvartandi átti bókað sæti með flugi WW174 þann 4. desember 2018 frá Los Angeles og til Keflavíkur. Upphaflega áætlaður brottfaratími flugsins var kl. 11:20. Raunverulegur brottfaratími flugsins var hins vegar kl. 10:30 og hafði fluginu því verið flýtt um 50 mínútur. Kvartandi fékk senda tilkynningu með fyrirnefndri breytingu á brottfaratíma þann 3. desember kl. 13:55, bæði með textaskilaboðum í síma og tölvupósti, sbr. fskj. 1. Tilkynning var því send með meira en sólarhringsfyrirvara fyrir brottför kvartanda. Notast var við upplýsingar sem kvartandi gaf upp við bókun til þess að senda tilkynningarnar. Í skilmálum WOW air er skýrt tekið fram að brottfaratímar sem eru gefnir við bókun geti breyst allt þar til fram að brottfaradegi, sbr. 9.1. gr. þeirra:

## Article 9: Schedules, Delays, Cancellation of Flights

### 9.1 Schedules

9.1.1 We will do our best to adhere to the published timetable for the day of carriage. Times indicated in timetables or elsewhere are not guaranteed and may change between when the timetable is published and the date the passenger wishes to travel.

9.1.2 Before we accept your booking we will indicate to you the scheduled flight time, which is applicable at this time and this will be given on your Flight Ticket. It is however possible that we will have to change the scheduled flight time after we have sent you your Booking Confirmation. We will inform you of these changes using the contact information you or your travel agency provided during booking.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 19. mars 2019. Engin frekari svör 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 stjórnáslulaga 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.

Í 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er gert ráð fyrir að flytjandi beri ábyrgð á tjóni sem verður af völdum þess að flutningi á farþegum, farangri og farmi hefur verið flýtt. Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki að finna ákvæði sem tekur á því þegar flugi er flýtt en í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 kemur fram að ef flugi er flýtt um a.m.k. þrjár klukkustundir skuli farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða samkvæmt reglugerðinni.

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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að WOW hafi uppfyllt skyldu sína til að láta farþega vita af því að flugi hafi verið flýtt. Ljóst er samkvæmt gögnum málsins að WOW sendi kvartendum tölvupóst og smáskilaboð þann 3. og 4. desember 2018 tilkynningu um að fluginu hafi verið flýtt. Hins vegar hafi kvartendur haldið því fram að þeir hafi einungis fengið síðari tilkynninguna og hún hafi borist þeim of seint og þeir hafi því ekki geta brugðist við henni.

Það er mat Samgöngustofu að WOW hafi í þessu máli uppfyllt skyldu sína til að láta farþega vita af flýttu flugi WW174 þann 4. desember 2018, sbr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012. Við meðferð málsins lagði WOW fram gögn sem sýna fram á að félagið hafi sent kvartendum tölvupóst og smáskilaboð um að fluginu hafi verið flýtt daginn fyrir flug og að morgni á brottfaradegi. Telja verður að það sé á ábyrgð farþega að fylgjast með slíkum tilkynningum þegar um er að ræða tölvupóstfang og símanúmer sem kvartendur gáfu upp við bókun á umræddu flugi með WOW. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air, samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 18. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson