

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 87/2019 vegna breytingar á flugáætlun á flugi W94498 þann 31. október 2019.

### I. Erindi

Þann 4. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með Wizz Air (WA) með flugi nr. W94498 frá Keflavík til London þann 31. október 2019. Kvartendur bókuðu flug sitt þann 13. ágúst 2019 í gegnum bókunarsíðuna eDreams og af gögnum málsins má sjá að WA breytti brottfardegi flugs kvartenda þann 29. ágúst 2019, flugið var fært til næsta dag, þ.e. 31. október en upphaflega var brottför áætluð þann 30. október 2019.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði 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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 27. febrúar 2020. Í svari WA sem barst þann 26. febrúar 2019 kom eftirfarandi fram:

*„After thoroughly investigating your case we confirm that flight W94498 KEF-London Luton 30.10.2019 was rescheduled due to commercial reasons on 31.10.2019. Passenger was informed more than 14 days prior to departure. Regarding your inquiry, unfortunately, our Department is not able to confirm whether the schedule will be amended again or not. Please note that in accordance with EC Regulation 261/2004 and our General Conditions of Carriage, which passenger have accepted upon making the booking, in case of any amendment of contract by Wizz Air, we shall notify you in advance if no less than 14 days prior to the date of departure. I regret to inform you that Wizz Air is not liable for consequential damages.*

*Please note that the following is stated in our General Conditions of Carriage: 17.1.6. Wizz Air is not liable for loss of profits, indirect or consequential damages. The limitations of liability of these General Conditions of Carriage are accepted by the Passenger in consideration of the amount paid for Wizz Air's services.“*

Umsögn WA var send kvartendum til athugasemda þann 28. febrúar 2020. Kvartendur tiltóku í svari sínu að þeir hafi ekki fengið tilkynningu frá WA þar sem tilkynnt hefði verið um um

breyttan brottfaratíma á flugi kvartenda sökum þess að félagið hafi sent tölvupóst þess efnis á rangt tölvupóstnetfang.

### 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 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. Jafnframt ber flugrekanda að greiða farþega skaðabætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef honum er neitað um far nema réttmætar ástæður liggja að baki slíkri neitun.

Til álita kemur hvort að kvörtun kvartenda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1048/2012. Brottför flugs nr. W94498 frá Keflavík til London var breytt, flugið var fært til næsta dag, þ.e. 31. október en upphaflega var brottför áætluð þann 30. október 2019. Samkvæmt framlögðum gögnum má sjá að WA sendi úr sínu innra kerfi tilkynningu á það tölvupóstnetfang sem þeir höfðu fengið frá bókunarsíðunni eDreams vegna bókuar kvartanda með flugi W94498 þann 29. ágúst 2019 þar sem tilkynnt var um breyttan brottfaradag. Jafnframt liggur fyrir í málinu samkvæmt framlögðum gögnum að flugrekandi hafi sent framangreinda tilkynningu varðandi breyttan brottfaratíma á rangt tölvupóstnetfang sökum þess að bókunarsíðan eDreams þar sem kvartendur bókuðu umrætt flug, tilkynnti WA um rangt tölvupóstnetfang hjá kvartendum. Kvartendur móttöku því aldrei tilkynningu WA varðandi breyttan brottfaratíma á flugi þeirra og voru þeir því ekki upplýstir um að brottfaradeginum fyrir flug þeirra hafði verið breytt.

Er það mat Samgöngustofu í máli þessu að kvartendur hafa ekki orðið fyrir seinkun á flugi sínu né að flugi þeirra hafi verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1048/2012. Að mati Samgöngustofu er um að ræða breytingu á flugáætlun sem falli fyrir utan gildissviðs framangreindra reglugerða.

Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum né endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ekki er að finna heimild í reglugerð EB nr. 261/2004 né reglugerð nr. 1048/2012 eða öðrum lögum og reglum sem SGS ber að framfylgja ef farþegi telur að flugrekandi hafi brotið gegn rétti hans. SGS hefur því ekki heimild til að taka efnislega ákvörðun um kröfu kvartenda og verða kvartendur því að leita úrræða á öðrum vettvangi vegna kröfu þeirra. Málinu er því vísað frá.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 er vísað frá.

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

Reykjavík, 16. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson