

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 104/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW637 þann 3. janúar 2019.

### I. Erindi

Þann 13. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW637 frá Las Palmas til Keflavíkur þann 3. janúar 2019. Áætluð brottför var kl. 15:50 en raunveruleg brottför var kl. 13:00 daginn eftir.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur 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 20. mars 2019. Svar barst ekki frá WOW við beiðni Samgöngustofu. Í svari WOW til kvartenda í öðru máli kom fram að félagið hafni bótakröfu kvartenda þar sem bilun sú sem olli seinkuninni hafi komið fram eftir daglegt öryggiseftirlit hennar og því væri um óviðráðanlegar aðstæður að ræða, sbr. eftirfarandi:

„The reason for the disruption were technical problems which occurred after the plane had gone through a daily safety check and been cleared for operation throughout the day.“

### 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