

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 257/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW815 þann 12. október 2017.**

### **I. Erindi**

Þann 6. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) WW815 frá London til Keflavíkur þann 12. október 2017 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni tiltekur kvartandi að hann hafi fyrst fengið tilkynningu um aflýsingu 6. október 2017, þ.e. 6 dögum fyrir hið áætlaða flug.

Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WW sem barst 11. janúar 2018 tiltekur félagið að það hafi sent kvartanda tilkynningu um aflýsingu flugs WW815 12. október 2017 með tölvupósti, dags. 3. júlí 2017 eða rúmlega þremur mánuðum fyrir hið áætlaða flug. Félagið tiltekur einnig að það hafi sent ítrekun um aflýsinguna til kvartanda þann 6. október 2017 þar sem kvartandi hafði ekki gefið félaginu upplýsingar um það hvort að hann hygðist fá endurgreitt eða nýta sér aðra valkosti á vegum WW. 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 kvartanda til umsagnar með tölvupósti þann 12. janúar 2018. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

### **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 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 flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; 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 þessu máli er hvort að tilkynning um aflýsingu hafi verið send kvartanda með nægjanlegum fyrirvara í skilningi c-liðar 1. mgr. 5. gr. Í i-lið framangreinds ákvæðis er tilgreint að bótaréttur vegna aflýsingar fellur niður ef aflýsing er tilkynnt flugfarþega með meira en 14 daga fyrirvara fyrir áætlaða brottför. Við rekstur málsins hefur WW fært fram gögn sem sýna fram á að félagið tilkynnti kvartanda um aflýsingu flugs WW815 dags. 12. október 2017 með tölvupósti sem var sendur 3. júlí 2017, eða rúmlega þremur mánuðum fyrir áætlaðan brottfarardag. Næst fékk kvartandi tilkynningu rúmum þremur mánuðum síðar, dags. 6. október 2017, sem var 6 dögum fyrir áætlaðan brottfarardag þar sem WW ítrekaði rétt kvartanda til að fá endurgreitt eða að velja aðra flugferð. Kvartandi tiltekur að hann hafi fyrst vitað af aflýsingunni þegar honum barst ítrekunarpósturinn frá 6. október 2017.

Í 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum. Með umsögn WOW

fylgdu gögn sem bentu til þess að póstur hafi verði sendur frá WOW til kvartanda. SGS getur ekki fallist á að framlagning slíkra gagna teljist fullnægjandi sönnun þess að farþegum hafi borist tilkynning með fullnægjandi hætti. WOW gerði ekkert til að fá staðfestingu kvartanda á að þeir hafi mótttekið skilaboðin. SGS vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningu um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Í umræddri tilkynningu um aflýsingu frá 3. júlí 2017 var kvartanda gefinn kostur á milli þess að fá endurgreitt eða að vera bókaður í annað flug. WW bærust engin viðbrögð við þeirri tilkynningu í rúma þrjá mánuði og sendi félagið fyrst ítrekun um rétt farþegans sex dögum fyrir áætlaðan brottfarardag. Með greiðslu kvartanda á flugfari til WW komst á bindandi samningur milli aðila málsins. Aflýsing flugrekanda á bókuðu flugfari kvartanda var verulega íþyngjandi einhliða aðgerð gagnvart kvartanda og rifti í raun samningssambandi aðilanna. Því verður að gera eðlilegar og sanngjarnar kröfur til flugrekanda að tryggja að í slíkum tilvikum sé farþeginn sannanlega upplýstur um aflýsingu flugsins. Með framangreint til hliðsjónar má telja að skortur á svörum frá kvartanda um hvort að hann kysi að fá endurgreitt eða að vera bókaður í nýtt flug í kjölfar tilkynningar um aflýsingu gaf WW skýrt til kynna að hugsanlega hafi kvartanda ekki borist slík tilkynning. Í slíkum tilvikum telur SGS að gera verði kröfu um að flugrekandinn ítreki tilkynningu um aflýsingu á forsvaralegan hátt t.d. með reglulegum ítrekunum fljótlega eftir upprunalega tilkynningu um aflýsingu eða með því að leita annarra leiða til að komast í samband við viðkomandi farþega, t.d. símleiðis.

Með hliðsjón af skorti á svörum frá kvartanda við tilkynningu um aflýsingu og aðgerðarleysi WW við að ganga á eftir afstöðu kvartanda má telja að um hafi verið að ræða ófullnægjandi framkvæmd á aflýsingu flugs WW815 þann 12. október 2017 skv. 1. og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2007. Það er því niðurstaða SGS að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi WW skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í gögnum málsins kemur fram að kvartandi fékk flugfargjald í flugi WW815 endurgreitt. Keypti kvartandi flugfar með öðrum flugrekanda til að komast á áfangastað. Að mati SGS fer kvartandi einnig fram á endurgreiðslu mismunar á fargjaldi með WW815 og flugfari því sem hann þurfti að kaupa með öðrum flugrekanda. Endurgreiðsla á flugfargjaldi flugs WW815 sem framkvæma átti 12. október 2017 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 öðru flugfélagi. Er því kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna mismunar á miðaverði hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 11. maí 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur