

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 252/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW132 þann 8. janúar 2018.

### I. Erindi

Þann 8. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW132 og WW810 frá Miami til London með millilendingu í Keflavík.

Kvartendur innrituðu sig í flugið en þegar þeir voru að fara ganga um borð var þeim tjáð að þeir ættu ekki lengur bókað sæti í flugið. Kvartendur voru upplýstir á flugvellingum í Miami um að þeir næðu ekki tengiflugi sínu í Keflavík. Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að þeim hafi ekki verið boðið nýtt flug, hressingu eða aðra þjónustu í samræmi við það sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004.

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.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafa ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 6. október 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 24. október 2018 kom fram eftirfarandi:

*„WOW air var ómögulegt að grípa til aðgerða til þess að starfrækja flug WW132 á upphaflega áætluðum brottfaratíma. Flugið var hins vegar starfrækt um leið og veður leyfði. Þetta varð til þess að kvartandi hefði aldrei náð tengiflugi sínu sem neyddi WOW air til þess að aflýsa upphaflegri bókun kvartanda. Tengifluginu var svo jafnframt aflýst vegna óveðursins sem var til staðar á Keflavíkurlflugvelli þannig ljóst er að kvartandi hefði aldrei komist á áfangastað á skv. upphaflegri áætlun.*

*Þegar af þessum aðstæðum er ljóst að WOW air er ekki bótaskyld vegna flugsins þar sem WOW air var ómögulegt að grípa til aðgerða til þess að starfrækja flugið þrátt fyrir óveðrið enda skyldaði veðrið flugrekendur til að leggja starfsemi sínar tímabundið niður.*

*Það er mat WOW air að félagið sé ekki bótaskyld þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.*

*Slæmar veðuraðstæður falla undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður og leysa flugrekendur undan bótaskyldu í slíkum tilvikum. Aðstæður af þessu tagi taka í raun mest allt ákvörðunarvald úr höndum flugrekanda og neyða þá til þess að fresta flugi þar til að veður leyfir. Ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi*

öryggistástæða. Þar sem að náttúran lætur ekki að stjórn er ekkert sem að flugrekendur geta gert til þess að koma í veg fyrir slíkar aðstæður.

Í 14. tölul. inngangsorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er beinlínis kveðið á um það að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs séu óviðráðanlegar aðstæður. Veðrið olli því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið lömuð þar sem að ekki var hægt að starfræka nauðsynleg tæki. Þetta var vegna þess að veðrið var yfir ákveðnum viðmiðum sem framleiðendur tækjanna hafa sett fyrir notkun þeirra.

Með vísan til alls ofangreinds hafnar WOW air bótaskyldu vegna þessa máls.

Kvartandi gerir þar að auki kröfu um greiðslu kostnaðar við að koma sér sjálfur á leiðarenda í kjölfar aflýsingu flugsins. WOW air hafnar þeirri greiðslu enda telur WOW air ljóst að samningssamband milli félagsins og kvartandans hafi slitnað. WOW air bauð kvartanda val um annað hvort endurgreiðslu flugsins eða að breyta flugleið. Kvartandi valdi að fá legg sinn frá Miami til Dublin endurgreiddan. WOW air hefur orðið við þeirra beiðni og þar með endurgreitt þær greiðslur sem kvartandi á rétt á því að krefjast jafnframt endurgreiðslu á hinum nýja farmiða enda endurskiplagningin ekki gerð í samráði við WOW air. “Með tölvupósti þann 28. júní 2018 sendi Samgöngustofa kvartendum svar WOW til athugasemda. Engin efnisleg svör bárust frá kvartendum.”

Með tölvupósti þann 25. október 2018 sendi Samgöngustofa kvartendum svar WOW til athugasemda. Engin efnisleg 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 stjórnisýslulaga 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lögðu kvartendur fram kvörtun þar sem þeir óskuðu eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að þeim hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Í umsögn WOW er vísað til röksemda um aflýsingu á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki aflýsingunni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyldt gagnvart kvartendum. Þannig eru flugrekandi og kvartendur ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. WW132 þann 8. janúar 2018 og að þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að þeir hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið

og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafefni í þessu máli er því hvort að neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Flugrekandi hefur ekki fært fram nein gögn sem gefa til kynna að slíkar ástæður hafi verið fyrir hendi í máli þessu.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða samkvæmt j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddu til annarra flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Í gögnum málsins kemur fram að kvartendum fengu bæði flugfargjöldin á vegum WOW air endurgreidd. Þegar farþega er neitað um far, ber flugrekanda að greiða skaðabætur og að auki að endurgreiða viðkomandi farþega flugfargjaldið, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Jafnframt ber flugrekanda að veita viðkomandi farþega þá þjónustu sem kveðið er á um í 9. reglugerðarinnar, þ.e. máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótélgingu og flutning á milli flugvallar og gistiaðstöðu.

Endurgreiðsla á flugfargjaldi vegna flugs nr. WW132 og WW810 þann 8. janúar 2018 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 öðrum flugrekanda. Í kafla 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er kveðið á um eftirfarandi:

*„The air carrier has to bear the costs for re-routing or a return flight, and must reimburse the costs for the flight borne by the passenger where the air carrier does not comply with its obligation to offer rerouting or return under comparable transport conditions at the earliest opportunity. Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing and, in the case of connecting flights, reimbursement and a return flight to the airport of departure and re-routing, but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is*

*entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions."*

Með hliðsjón af gögnum málsins og þeim gögnum sem liggja fyrir í öðrum málum er varða sama flug telur Samgöngustofa að WOW air hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og þjónustu sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi ber einnig að nefna að kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur Samgöngustofa að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddu til annarra flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað að fjárhæð fjárhæð GBP 877,22 í samræmi við framlagða reikninga.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu á hótélkostnaði sem til féll. Að mati Samgöngustofu áttu kvartendur rétt á hótélgistingu í samræmi við sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. WOW air ber að endurgreiða kvartendum hótélkostnað að fjárhæð USD 296,85 samkvæmt framlögðum reikningi.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða hverjum kvartenda fyrir sig bætur að upphæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WOW og því fargjaldi sem þeir greiddu til annarra flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað samkvæmt framlögðum reikningum að fjárhæð GBP 877,22.

WOW ber að endurgreiða kvartendum hótélkostnað, samkvæmt framlögðum reikningi að fjárhæð USD 296,85.

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, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson