

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 243/2019 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi WW156 þann 7. júní 2018.

### I. Erindi

Þann 29. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW156 þann 7. júní 2018 frá Chicago til Keflavíkur.

Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi bókað „WOW Plus“- farmiða með sæti við gang og stærra sætisrými. Við brottfararhlíð fékk kvartandi hins vegar úthlutað miðjusæti.

Kvartandi fer 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

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 17. júlí 2018. Beiðnin var ítrekuð þann 10. október 2018. Í svörum WOW sem bárust Samgöngustofu þann 10. og 11. október kom fram að kvartandi hafi ekki fengið sætin sem hann greiddi fyrir í flugi WW156. Félagið hafnaði þeim sjónarmiðum kvartanda að um niðurfærslu á farrými í flugi WW156 hafi verið að ræða enda bjóði félagið ekki upp á mismunandi farrými. Kvartandi keypti þjónustupakka þar sem ýmsir þjónustuliðir eru innifaldir í verðinu. Fái farþegar ekki alla þá þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir eiga þeir rétt á að fá kostnað vegna þess þjónustuliðar endurgreiddan. WOW Air neyðist stundum til þess að nota aðra flugvél í flug sem önnur flugvél átti upphaflega að vera notuð í. Flugvélnar geta verið með misstórar og leiðir það stundum til þess að farþegar fái ekki þau sæti sem þeir höfðu fyrirfram valið og greitt fyrir í bókun sinni. Í slíkum tilvikum eiga þér rétt á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem var greidd fyrir sætavalíð. WOW endurgreiddi kvartanda fyrir sætið sem hann fékk ekki. Þá vísaði WOW til þess að við bókun farmiða er skýrt tekið fram að sæti eru tekin frá með fyrirvara um breytingar.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 5. september 2018. Í svari kvartanda dagsett 17. október 2018 hafnaði hann röksemdum WOW. Vísaði kvartandi til þess að um niðurfærslu sé að ræða vegna þess að sætið sem hann fékk samrýmdist ekki hinum bókaða farmiða. Þeir þjónustuliðir sem WOW tilgreinir á farmiðanum eru ekki sérstaklega skilgreindir eftir verði og því sé ekki um mismunandi þjónustuliði að ræða eins og flugrekandi heldur fram.

### 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 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.

Kvartandi í málinu átti bókaðan „WOW-Plus“-farmiða með flugi WW156 sem fólu m.a. í sér aukið fótapláss og aukna þjónustu. Kvartandi fékk hins vegar sæti á almennu farrými í flugi WW156 án aukins fótapláss. WOW endurgreiddi kvartanda mismun á miðaverði „WOW-plus“-fargjaldanna og sæta í almennu farrými. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal flugrekandi endurgreiða farþega tilgreint hlutfall af flugfargjaldi, í tilviki þessa máls 75% af upphæð fargjaldsins, sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. Í skilmálum WOW er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá tekur WOW það skýrt fram að í umræddu máli hafi kvartandi aldrei verið niðurfærður á lægra farrými og var einungis um óhjákvæmilega tilfærslu sæta innan sama farrýmis að ræða sem stafaði af því að loftför af minni stærð voru starfrækt í umræddum flugum. Að mati Samgöngustofu fól breytt sætaskipan kvartanda í máli þessu ekki í sér niðurfærslu á farrými skv. c-lið 2. mgr. 10. gr. heldur hafi fremur verið að ræða um tilfærslu innan sama farrýmis. Þá ber einnig að taka fram að WOW endurgreiddi kvartanda mismun á „WOW-Plus“-fargjaldi og fargjaldi á því sæti sem hann nýtti í flugi WW156. Verður kvartanda því ekki ákveðin hlutfallsleg endurgreiðsla flugfargjaldsins í samræmi við c-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir