

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 114/2019 vegna kvörtunar vegna flugs WW132 þann 18. apríl 2017

I. Erindi

Þann 28. ágúst 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW132 frá Miami til Keflavíkur þann 18. apríl. 2017 en fluginu var aflýst.

Flugvélin sem átti upphaflega að framkvæma flug kvartenda varð fyrir skemmdum og útvegaði WW nýja vél til að framkvæma flug kvartenda. Vélin sem WW útvegaði var ekki með nógu mörg sæti til þess að flytja alla þá farþega sem áttu upphaflega bókað far með umræddu flugi. WW óskaði eftir sjálfboðaliðum til þess að vera lengur í Miami gegn því að fá gjafabréf í flug á vegum félagsins.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. ágúst 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 29. september 2017 kemur m.a. fram eftirfarandi:

„Kvartendur áttu upphaflega að ferðast með WOW air aftur til Keflavíkur 20. apríl 2017. Flugvélin var þó ekki með nógu mörg sæti til þess að flytja alla þá, sem höfðu lent í aflýsingu 18. apríl 2017, aftur til Keflavíkur. WOW air óskaði eftir sjálfboðaliðum til þess að vera lengur í Miami gegn því að fá gjafabréf í flug með WOW air. Kvartendur ákvaðu að þiggja gjafabréfið og vera lengur í Miami. Þegar að farþegar bjóðast til þess að afsala sér farskráningu eiga þér rétt á aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/204, sbr. 1. mgr. 4. gr. hennar. Kvartendur ákváðu að fljúga aftur til Keflavíkur þann 25. apríl 2017.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 19. mars 2017. Í svari kvartenda sem barst þann 2. október 2017 vísuðu kvartendur í ákvörðun Samgöngustofu nr. 126/2017 þar sem stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að flugið væri bótaskyldt og kvartendur ættu því rétt á bótum og endurgreiðslu útlagðs kostnaðar úr hendi WW.

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