

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 331/2019 vegna kvörtunar um að flugi WW174 hafi verið flýtt þann 21. desember 2018

### I. Erindi

Þann 20. mars 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW174 frá Los Angeles til Keflavíkur þann 21. desember 2018. Fluginu var flýtt um sextán klukkustundir og 55 mínútur. Kvartendur flugu með flugi WW174 þann 21. desember 2018.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna aksturs á flugvöllinn, vinnutaps, greiðslu vegna yfirþyngdar á innrituðum farangri og kostnaðar vegna gistingar.

Í kvörtuninni kom einnig fram að kvartendur hafi ekki fengið þau sæti úthlutað sem þeir höfðu bókað.

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 20. mars 2019. Engin svör bárust frá 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 ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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.

Í 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er gert ráð fyrir að flytjandi beri ábyrgð á tjóni sem verður af völdum þess að flutningi á farþegum, farangri og farmi hefur verið flýtt. Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki að finna ákvæði sem tekur á því þegar flugi er flýtt en í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 kemur

fram að ef flugi er flýtt um a.m.k. þrjár klukkustundir skuli farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða samkvæmt reglugerðinni.

Í skilmálum WW er að finna fyrirvara þess efnis að áætlaðir brottfaratímar geti tekið breytingum og félagið áskilji sér rétt til að hafa samband við viðkomandi farþega og breyta brottfaratímum. WW notar þær tengiliðsupplýsingar sem farþegar gefa upp þegar bókað er flug hjá félaginu og upplýsa þá um breytingu á brottfaratíma. Að mati SGS voru skilmálar WW um breytingar á áætluðum brottfaratímum, nægilega skýrir og aðgengilegir til að teljast gildir. Að mati SGS uppfyllti WW skyldu sína til að láta farþega vita af því að flugi hafi verið flýtt í ljósi þess að kvartendur mættu í umrætt flug. Það er mat SGS að WW hafi í þessu máli uppfyllt skyldu sína til að láta viðkomandi farþega vita af flýttu flugi WW174 þann 21. desember 2018, sbr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur, hafnað.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist skaðabóta fyrir tekjumissi við það að missa dag úr vinnu vegna þess að flugi þeirra var flýtt, vegna yfirþyngdar á farangri sökum þess að önnur taska þeirra var ekki komin í hendur þeirra því flugi þeirra var flýtt um sextán klukkustundir og 55 mínútur, endurgreiðslu vegna akstur uppá flugvöll því kvartendur átt kost á að fá far þeim að kostnaðarlausu á upphaflega áætluðum brottfaratíma og endurgreiðslu vegna hótelskostnaðar sem til féll vegna þessa að flugi kvartenda var flýtt. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Kvartendur kvörtuðu yfir því að hafa hafi ekki fengið gluggasæti eins og þeir hefðu bókað. Álitaefni er hvort að umrædd truflun sem kvartendur telja sig hafa orðið fyrir í flugi WW falli undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og geti hugsanlega talist bótaskyld. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til, skal hann endurgreiða til samræmis við lengd flugs innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 geti talist niðurfærsla á farrými. Í skilmálum WW 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. Af framansögðu verður ekki séð að umrædd truflun geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í ljósi þess sem að framan greinir telur SGS að þessi hluti kvörtunar kvartenda falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að kvartendur eigi því ekki bótarétt á grundvelli hennar.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air, samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, stjórnarsýslustofnun

samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 26. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson