

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 31/2019 vegna breytingar á flugáætlun á flugi  
WW810 þann 3. september 2016.**

**I. Erindi**

Þann 14. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW nr. WW810 frá Toronto til London með millilendingu í Keflavík þann 3. september 2016. Kvartendur áttu upphaflega að bíða í eina klukkustund og 55 mínútur eftir tengiflugi sínu í Keflavík til London en eftir tilfærslu á brottfaratíma á flugi kvartenda þá þurftu kvartendur að bíða tæpar níu klukkustundir eftir tengiflugi sínu.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur fara einnig fram á skaðabætur vegna meiðsla sem einn kvartenda varð fyrir á Keflavíkurflugvelli.

Kvartendur lögðu fram kvittanir sem sýna fram á útgjöld vegna matarkaupa á Keflavíkurflugvelli.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar þann 17. apríl 2018. Í svari WOW sem barst þann 4. maí 2018 tiltók félagið að kvartendum hafi verið tilkynnt þann 14. apríl 2016 að breyting hafi verið gerð á flugáætlun og þegar breyting verður á flugáætlun og farþegar eru látnir vita með 14 daga fyrirvara þá eiga farþegar ekki rétt á bótum.

Umsögn WOW var send kvartendum til athugasemda þann 8. maí 2018. Kvartendur tiltóku í svari sínu að þeir hafi ekki fengið tölvupóst frá WOW þann 14. apríl þar sem kæmi fram að flugáætlun hafi verið breytt varðandi flug nr. WW810 þann 3. september 2016. Kvartendur bentu á að ef þeir hefðu fengið slíkan tölvupóst frá WOW þá hefði þeir í kjölfarið farið og skoðað aðra möguleika til að komast heim fyrir í ljósi þess að einn af kvartendum var ferðast með fatlaðri móður sinni og tveimur börnum.

**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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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.

Álitaefni í máli þessu er hvort að kvörtun kvartenda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1048/2012. Flugáætlun kvartenda frá Keflavík til London nr. WW810 var breytt og samkvæmt gögnum sem WOW lagði fram vegna málsins má sjá að kvartendum var tilkynnt um þá breytingu þann 14. apríl 2016 og jafnframt var þeim boðið að breyta bókun sinni eða að fá endurgreitt flugfargjaldið sem kvartendur höfðu greitt fyrir flug nr. WW810 þann 3. september 2016. Er það því mat Samgöngustofu í máli þessu að kvartendur hafa ekki orðið fyrir seinkun á flugi sínu, sbr. 6. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1048/2012 kveður á um og heldur sé um að ræða breytingu á flugáætlun sem falli fyrir utan gildissviðs framangreindra reglugerða. Með hliðsjón af framangreindu telur Samgöngustofa að kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum og endurgreiðslu kostnaðar vegna matarkaupa á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur lögðu einnig fram bótakröfu vegna meiðsla sem einn kvartenda varð fyrir á Keflavíkurflugvelli og telja kvartendur að meiðslin megi rekja til þess að biðtími kvartenda eftir tengiflugi sínu hafi farið úr tveimur klukkustund í tæpar níu klukkustundir. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2001, sbr. 1048/2012 ábyrgð á framangreindu tjóni kvartenda. Sker Samgöngustofa því ekki úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli en þeim sem fella má undir framangreinda reglugerð. Kvartendur verða því að hafa uppi slíka bótakröfu á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. mars 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson