

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 207/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW154 þann 28. ágúst 2017.

### I. Erindi

Þann 10. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air nr. WW154 þann 28. ágúst 2017 frá Chicago til Keflavíkur. Kvartendur áttu í kjölfarið tengiflug með WOW frá Keflavík til London.

Kvartendum var tilkynnt þann 28. ágúst að flugi þeirra nr. WW154 frá Chicago til Keflavíkur væri aflýst. Kvartendur afbókuðu sig bókuðu nýtt flug á lokaákvörðunarstað með öðrum flugrekanda.

Kvartendur fara fram á 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 WOW til umsagnar þann 13. júlí 2018. Í svari WOW sem barst 26. september kom fram eftirfarandi:

*Upphaflega var flugleið WW153 því frá Keflavík til Chicago. Flugleið lagði af stað í samræmi við upphaflega áætlaðan brottfarartíma, eða kl. 15:18. Eftir að flugið hafði verið starfrækt gerðist það að veðrið versnaði töluvert í Chicago, sbr. fskj.1, og félaginu barst m.a. upplýsingar um að þar væri töluvert eldingahætta. Þetta hafði þær eðlilegu afleiðingar í för með sér að flugmaðurinn sá sig knúinn til þess að millilenda í Milwaukee og bíða eftir að veðrið batnaði. Vélín lagði af stað til Chicago um leið og aðstæður leyfðu. Vegna fyrrnefndra atvika seinkaði flugi WW153 um 4 klst. og 1 mínútu. Þar sem sama flugvél var notuð í flug kvartenda, WW154, teygði sú seinkun sig yfir á það flug. Umrædda seinkun má því rekja til slæmra veðuráðstæðna í flugi WW153 með ofangreindum afleiðingum sem WOW air var ómögulegt að koma í veg fyrir. Þrátt fyrir ofangreint seinkaði flugi WW154 einungis um 4 klst. og 7 mínútur eins og áður hefur verið greint frá.*

*Vegna umræddrar seinkunar á flugi WW154 frá Chicago til Keflavíkur var þegar ljóst að kvartendur myndi missa af tengiflugi sínu til London. Því er ljóst að kvartendur hefðu ekki komist á leiðarenda vegna þeirra óviðráðanlegu aðstæðna sem voru til staðar í Chicago. WOW air neyddist því til þess að aflýsa bókun kvartanda með félaginu. Litið er á tengiflug í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem eitt flug. Þegar lá fyrir að kvartendur myndu ekki komast á leiðarenda bar WOW air að aflýsa bókun þeirra í stað þess að fljúga kvartendur til Keflavíkur og skilja þá eftir sem strandaglópa enda ljóst að þeir höfðu ekki gert neinar ráðstafanir fyrir dvöl sína þar.*

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 26. október 2018. Engar efnislegar athugasemdir 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 stjórnsýslulaga 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.

Í máli þessu byggja kvartendur röksemdir fyrir skaðabótum úr hendi WOW á því að þeim hafi verið neitað um far. Í umsögn WOW er hins vegar rökstuðningur sem varðar seinkun á flugi kvartenda og aflýsingu vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Þannig eru kvartendur og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi

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 átt við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllin í dæmaskyni tilvik sem varða rekstrarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglunnar 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.

Í álitu frá WOW dagsettu 26. september 2018 kemur fram að kvartendur hefðu misst af tengiflugi sínu frá Keflavík til London, þ.e. lokaákvörðunarstaðar síns, ef þeir hefðu flogið með flugi nr. WW154, þar sem umrætt flug var í talsverðri seinkun. Í álitinu segir að WOW hafi boðið kvartendum að afbóka ferðina í stað þess að halda sig við fyrri ferðaáætlun, og hafi kvartendur þegið það. Samkvæmt upplýsingum úr tölvupóstsamskiptum WOW við kvartendur fengu kvartendur hins vegar tilkynningu með tölvupósti þann 28. ágúst 2017 að flugi þeirra hafi verið aflýst en ljóst er að flug WW154 þann 28. ágúst 2018 fór frá Chicago eftir rúmlega fjögurra klukkustunda seinkun. Með hliðsjón af gögnum málsins verður ekki fallist á með WOW að þeir hafi sannanlega boðið kvartendum að afbóka ferðina eftir að ljóst varð að þeir myndu missa af tengiflugi sínu í Keflavík. Óljóst er af hverju kvartendum var tilkynnt að umræddu flugi væri aflýst. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um

neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og WOW hafi ekki borið fyrir sig réttmætar ástæður fyrir umræddri neitun á fari. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda 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. reglugerðar nr. 1048/2012.

### *Ákvörðunarorð*

WOW air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson