

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari  
WW214 þann 4. ágúst 2017.**

**I. Erindi**

Þann 13. október 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW214 frá Toronto til Berlín með millilendingu í Keflavík þann 19. september 2017.

Kvartandi innritaði sig í flugið en þegar hann var að fara ganga um borð var honum tjáð að hann ætti ekki lengur bókað sæti í flugið. Kvartandi var upplýstur á flugvellingum í Toronto um að hann mundi ekki ná tengiflugi sínu í Keflavík og var kvartandi ósáttur með að vera meinað að ganga um borð. Kvartandi þáði endurgreiðslu á flugfargjaldinu frá WOW, kvartandi tiltók í kvörtun sinni að næsta lausa flug sem WOW hafi getað boðið honum til að komast á lokaákvörðunarstað hafi verið sex dögum síðar og honum hafi því ekki verið boðin þjónusta í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi fer 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.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 13. október 2017. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 7. nóvember 2017 kom fram eftirfarandi:

*„Upphaflegur áætlaður brottfaratími flugsins frá Toronto var kl. 23:00 þann 4. ágúst 2017 en raunverulegur brottfaratími var kl. 03:58 þann 5. ágúst 2017. Brottför flugsins seinkaði því um 4 klst. og 58 mínútur. Þegar seinkunin lá fyrir var ljóst að kvartandi myndi missa af tengiflugi sínu með WOW air frá Keflavík til Berlínar. WOW air sá því ekki fram á að geta komið farþega á lokaáfangastað fyrr en degi seinna.*

*WOW air bauð því farþegum flugsins 3 valmöguleika í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004. Farþegar fengu send skilaboð sem innhéldu vefslóð sem þeir þurftu að fylgja til þess að kynna sér valmöguleikana og velja einn af þeim.*

*Þegar að farþegar fylgdu vefslóðinni sem var í skilaboðunum gátu þeir valið á milli þess að aflýsa bókun sinni og fá hana endurgreidda, breyta bókun sinni og fljúga á öðrum degi eða færa sig yfir á næsta lausa flug WOW air til áfangastaðar síns.*

*Margir farþegar völdu sér næsta mögulega flug með WOW air og flugu daginn eftir. WOW air sá þeim farþegum fyrir hótलगistingu í þessa einu nótt. Kvartandi ákvað hins vegar að aflýsa bókun sinni og keypti sér flugmiða með öðrum flugrekanda.*

*Ástæða þess að brottför flugs WW214 seinkaði var vegna þess að flugið á undan sem var að ferðast frá Keflavík til Toronto neyddist til þess að breyta flugleið sinni og lenda á flugvelli í Ottawa vegna slæmra veðurskilyrða í Toronto. Þar sem að það var slæmt veður til staðar í Toronto hefði kvartandi ekki með neinu móti getað lagt af stað í samræmi við upphaflegan brottfaratíma. Í því sambandi hefði það ekki breytt neinu þó WOW air hefði af einhverjum ástæðum verið með aukaflugvél tilbúna á flugvelli í Toronto.“*

Með tölvupósti þann 8. nóvember 2017 sendi Samgöngustofa kvartanda svar WOW til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst þann 21. nóvember 2017 tiltók kvartandi að hann hafi fengið skilaboð frá WOW á flugvelli í Toronto um að flugi hans hafi verið aflýst og mótmælir kvartandi því að fluginu hafi verið aflýst þar sem vélin fór af stað í seinkun og því var fluginu ekki aflýst. Að lokum benti kvartandi á að hann hafi ekki fengið upplýsingar um rétt sinn frá WOW og hafi hann útvegað sér því sjálfur nýju flugi frá Toronto án þess að vera upplýstur um réttindi sín.

Þann 6. mars 2019 sendi Samgöngustofa kvartanda tölvupóst og óskaði eftir gögnum frá honum sem gætu staðfest að næsta lausa flug frá Toronto hafi verið allt að sex dögum síðar. Í tölvupósti kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 10. mars tiltók kvartandi að hann hafi ekki yfir að ráða slíkum gögnum og benti kvartandi Samgöngustofu á að hafa samband við WOW sem gæti staðfest framangreinda fullyrðingu kvartanda.

Þann 12. apríl hafði Samgöngustofa samband við Isavia og óskað var eftir upplýsingum um hvort að flug næsta dag á vegum WOW frá Toronto til Keflavíkur hafi verið fullbókað. Í svari Isavia sem barst samdægurs kom fram að 10 laust sæti hafi verið í flugi nr. WW214 þann 5. ágúst 2017 frá Toronto til Keflavíkur.

### **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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lagði kvartandi fram kvörtun þar sem hann óskaði eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að honum hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Á móti kemur að umsögn WOW í máli þessu er vísað til röksemda um seinkun á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki seinkuninni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyldt gagnvart kvartanda. Þannig er kvartandi og flugrekandi í máli þessu ekki á sama máli um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. WW214 þann 4. ágúst 2017 og að honum var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að hann hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafni í þessu máli er því hvort að neitun WOW um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum

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 átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar 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.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um rangmæta neitun um far sé að ræða samkvæmt j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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. reglugerð 1048/2012.

Kvartandi gerði kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem hann greiddi til WOW og því fargjaldi sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Í gögnum málsins kemur fram að kvartandi fékk flugfargjaldið vegna flugs WW815 endurgreitt. Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu mismunar á fargjaldi með WW214 og því flugfari sem hann þurfti að kaupa með öðrum flugrekanda. Endurgreiðsla á flugfargjaldi vegna flugs nr. WW214 þann 4. ágúst 2017 fór fram á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tilvikum endurgreiðslna á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er ekki að finna bótarétt í reglugerðinni til farþega vegna mismunar á upprunalegu fargjaldi fyrir flugi farþegans og nýju fargjaldi fyrir flug með öðrum flugrekanda. Með hliðsjón af gögnum málsins þar sem fram kemur að WOW hafi boðið kvartanda flug næsta dag og samkvæmt gögnum Isavia hafi verið laus 10 sæti í því flugi er kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna mismunar á miðaverði hafnað.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson