

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 29/2014 vegna kvörtunar um aflýsingu flugs WOW air WW 201 þann 21. desember 2013

### I. Erindi

Þann 18. janúar 2014 bars Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi hafði ásamt B átt bókað flug með flugi WOW air (WOW) WW201 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 21. desember 2013. Áætlaður brottfarartími var kl. 11.15 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni segir að kvartendur hafi komist að því fyrir heppni að fluginu hafi verið aflýst þar sem engin tilkynning um það hafi borist. Það hafi orðið til þess að þær hafi sett sig í samband við WOW þar sem þær upplýsingar fengust að þær höfðu verið settar á seinna flug, um kl. 18.00 án þeirra vitundar. Kvartendur fengu því framgengt að fá sæti með flugi um kl. 16.00. Því flugi seinkaði hins vegar og lagði ekki af stað fyrr en rúmlega 18.00. Í kvörtuninni kemur fram að fleiri farþegar hafi verið mættir á flugvöllinn og allur gangur hafi verið á því hvort og hvaða upplýsingar höfðu borist til farþega um breytinguna á fluginu. Í kvörtuninni kemur einnig fram að farþegar hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín. Kvartendur fara fram á skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. janúar sl. Ekkert svar barst og þann 24. febrúar ítrekaði Samgöngustofa beiðni um umsög. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði brugðist við kvörtuninni innan 7 daga mundi samgöngustofa taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirliggjandi gögnum. Þann 7. maí sl. tilkynnti WOW að samkomulag hefði tekist við kvartendur. Samgöngustofa hafði þá sambandi við kvartendur til að fá það staðfest að samkomulag hefði náðst. Kvartendur töldu hins vegar ekki svo vera. Þeim hafði verið boðið gjafabréf sem þau vildu ekki þiggja þar sem skaðabætur hentuðu þeim mun betur. Samgöngustofa hafði því samband við WOW til skýringar á málinu. WOW svaraði því að þau hefðu haft rangar upplýsingar og mundu setja sig í samband við kvartendur aftur. Þann 15. maí sendi Samgöngustofa aftur ítrekun til WOW þar sem fram kom að ef ekki næðist samkomulag milli WOW og kvartenda þyrfti Samgöngustofa að fá umsögn WOW til að geta haldið áfram með málið. Engin umsögn hefur borist frá WOW og mun Samgöngustofa því taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirliggjandi gögnum.

### 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 stjórnáslaganna 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

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.

Fyrir liggur að flugi kvartenda WW 201 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 21. desember var aflýst. Kvartendur höfðu ekki fengið tilkynningu um aflýsinguna. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að skaðabótaskylda flugrekanda vegna aflýsingar á flugi falli niður ef hann tilkynnir farþegum um aflýsinguna innan ákveðins tíma með nánar tilgreindum skilyrðum. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst, á flugrekandanum. WOW hefur ekki brugðist efnislega við þessari kvörtun og er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki tekist að sanna að tilkynning um aflýsingu hafi verið send með viðunandi hætti. Af þeim sökum fellst Samgöngustofa á kröfu kvartenda um skaðabætur.

Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af WOW er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

WOW air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 11. júlí 2014

Kristín Helga Markúsdóttir

Magnús Dige Baldursson