

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 233/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum WW252 og WW462 þann 12. október 2017.

### I. Erindi

Þann 5. október 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugum WOW Air (WW) WW252 og WW462 frá Montréal til Brussel með millilendingu í Keflavík þann 16. og 17. júní 2018 en báðum framangreindum flugum var aflýst.

Í kvörtuninni tiltekur kvartandi að hann hafi fyrst fengið vitneskju um aflýsinguna þann 7. júní, þ.e. 9 dögum fyrir fyrra flug kvartanda. Af hálfu WW er því hins vegar haldið fram að fluginu hafi verið aflýst með tilkynningu í tölvupósti dags. 1. júní 2018, eða 16 dögum fyrir flugið.

Kvartandi fór fram á staðlaðar 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

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. október 2018. Í svari WW sem barst 8. október 2018 tiltekur félagið að það hafi sent kvartanda tilkynningu um aflýsingu flugs WW252 með tölvupósti, dags. 1. júní 2018, þ.e. 16 dögum fyrir hið áætlaða flug. Félagið færði fram gögn þess efnis. Að mati félagsins var því ekki um að ræða skaðabótaskylda aflýsingu flugsins skv. reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem aflýsing átti sér stað með meira en tveggja vikna fyrirvara, sbr. 1. mgr. 5. gr. framangreindrar reglugerðar.

Svar WW var sent kvartanda til umsagnar með tölvupósti þann 8. október 2018. Kvartandi ítrekaði að hann hafi enga tilkynningu fengið um aflýsingu flugsins fyrr en þann 7. júní 2018 og færði hann fram gögn sem sýna fram á að honum hafi verið send tilkynning af hálfu WW þar sem tilkynnt var um að flugum hans með WW var aflýst.

### 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 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 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. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta völu; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að 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. Þetta gildir 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.

Lofthæðalögum 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 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreint að sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum. Með umsögn WW fylgdu gögn sem bentu til þess að tölvupóstur hafi verið sendur frá WW til kvartanda þann 1. júní 2018. Samgöngustofa getur ekki fallist á að framlagning slíkra gagna teljist sönnun þess að farþegum hafi borist tilkynning með fullnægjandi hætti. Að mati Samgöngustofu verður að líta til þess að WW gerði ekkert til að fá staðfestingu frá kvartanda um að hann hafi mótttekið skilaboðin. Í umræddri tilkynningu um aflýsingu frá 1. júní 2018 var kvartanda gefinn kostur á milli þess að fá endurgreitt eða að vera bókaður í annað flug. WW bárust engin viðbrögð við þeirri tilkynningu frá kvartanda. Í slíkum tilvikum telur Samgöngustofa að gera verði kröfu um að flugrekandinn ítreki tilkynningu um aflýsingu á forsvaralegan hátt t.d. með ítrekunum eftir upprunalega tilkynningu um aflýsingu eða með því að leita annarra leiða til að komast í samband við viðkomandi farþega, t.d. símleiðis. Sambærilegar röksemdir má einnig finna í ákvörðun SGS nr. 21/2014 sem staðfest var með úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050223.

Með hliðsjón af framangreindu telur Samgöngustofa að um hafi verið að ræða ófullnægjandi framkvæmd á aflýsingu á flugum WW252 og WW462 þann 16. og 17. júní 2018 skv. 1. og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi WW skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu flugfargjalds vegna flugs frá Montréal til Brussel. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi er aflýst skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skulu farþegar eiga þann kost að breyta flugleið, sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Ljóst er að útlagður kostnaður kvartanda vegna kaupa á flugfargjaldi með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, má rekja til þess að flugrekandi gat ekki boðið kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað fyrir en 30. júní 2018, þ.e. 14 dögum síðar. Með hliðsjón af framangreindu ber WW að endurgreiða kvartanda flugfargjald með öðrum flugrekanda í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins. Reikningur vegna flugs kvartanda með öðrum flugrekanda er að fjárhæð EUR 687.14. Samkvæmt gögnum málsins endurgreiddi WW kvartanda flugfargjaldið fyrir flug WW252 og WW462 sem var aflýst að fjárhæð EUR 327.96 WW ber að greiða kvartanda mismun á fargjaldinu sem var greitt til þeirra og fargjaldinu sem greitt var til annars flugrekanda, þ.e. EUR 359.27, sbr. 1. mgr. 5. gr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

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

WOW Air ber að endurgreiða kvartanda mismun á flugfargjaldinu sem kvartandi greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð EUR 359.27, skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar 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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson