

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 255/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW410 þann 18. júlí 2018.

### I. Erindi

Þann 25. október 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW410 þann 18. júlí 2018 frá Keflavík til Parísar en fluginu var aflýst.

Í kvörtun kemur fram að flugrekandi hafi keypt farmiðann í gegnum þriðja aðila. Tveimur vikum fyrir brottför sendi flugfélagið tilkynningu til þriðja aðilans þess efnis að flugi WW410 væri aflýst. Kvartandi fékk hins vegar ekki tilkynningu um fyrirhugaða aflýsingu fyrr en fjórum dögum fyrir brottför.

Kvartandi fer 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

Kvörtunin var send WOW til umsagnar 26. október 2018. Í svari WOW, sem barst sama dag, kom fram að félagið hafnaði bótaskyldu sökum þess að kvartandi hafi fengið tilkynningu um aflýsingu flugsins þremur vikum fyrir áætlaða brottför. WOW lagði fram afrit af tölvupósti sem sendur var á alla farþega sem áttu bókaðan farmiða með flugi WW410.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 27. október 2018. Í svari Evrópsku neytendaaðstoðarinnar sem barst f.h. kvartanda þann 29. október 2018 voru tölvupóstamskipti kvartanda við WOW lögð fram. Samkvæmt upplýsingum úr þeim gögnum var send tilkynningum aflýsingu á netfang sem fylgdi bókuninni. Netfangið var í eigu þriðja aðilans, en ekki kvartanda. Kvartandi telur því að WOW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar til að viðhafa allar tiltækar ráðstafanir til að ganga úr skugga um að honum hafi borist tilkynning um aflýsinguna innan þeirra tímamarka sem tilgreind eru í reglugerð EB nr. 261/2004.

### 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.

Lofiferðalög 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.

Kvartandi gerði kröfu um staðlaðar skaðabætur sökum þess að flugi hans með WOW var aflýst og hann hafi ekki fengið upplýsingar þess efnis fyrir en fjórum dögum fyrir brottför og jafnframt var honum ekki boðið að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar. WOW hafnaði bótakröfu kvartanda og benti á að kvartendum var tilkynnt með þriggja vikna fyrirvara að umræddu flugi á vegum félagsins væri aflýst. Varðandi kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur ber að líta til c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að i) farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma eða iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkutíma eftir áætlaðan komutíma. Í dómi Evrópudómstólsins frá 11. maí 2017, í máli C-3012/16 kom fram eftirfarandi:

*„In the light of the foregoing, the answer to the question referred is that Article 5(1)(c) and Article 7 of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that the operating air carrier is required to pay the compensation specified in those provisions in the case where a flight was cancelled and that information was not communicated to the passenger at least two weeks before the scheduled time of departure, including in the case where that air carrier, at least two weeks before that time, communicated that information to the travel agent via whom the contract for carriage had been entered into with the passenger concerned and the passenger had not been informed of that cancellation by that agent within that period.“*

Samkvæmt upplýsingum úr gögnum málsins er ljóst að umrædd tilkynning sem WOW ber fyrir sig að hafa sent kvartanda var sent á netfang þriðja aðilans sem seldi kvartanda farmiðann. Kvartandi fékk því ekki tilkynningu um aflýsingu flugsins innan þeirra tímamarka sem reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um. Með hliðsjón af framangreindu liggur fyrir að kvartandi á rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WOW þar sem honum var ekki tilkynnt með tveggja vikna fyrirvara að flugi hans á vegum félagsins væri aflýst og breytir engu í þeim efnum að þriðji aðili hafi ekki látið kvartanda vita fyrir en fjórum dögum fyrir brottför að fluginu hafði verið aflýst. Ber því WOW að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

#### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-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, 18. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir