

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 11/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW941 þann 26. ágúst 2016

### I. Erindi

Þann 27. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW941 frá Stokkhólmi til Keflavíkur þann 26. ágúst 2016.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugi WW941 seinkaði um 19 klukkustundir og 26 mínútur. Kvartendur fengu hvor greiddar 400 evrur í bætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunarinnar. Kvartendur tóku fram í kvörtun að þær hefðu þurft að leggja út fyrir kostnaði að upphæð ISK kr. 4.040 og SEK kr. 968 í kjölfar seinkunarinnar.

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. nóvember 2016. Í svari WW sem barst SGS þann 28. desember 2016 kemur fram að félagið telji sér ekki að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað þeirra. Allir farþegar flugsins hafi verið upplýstir um rétt sinn skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og hafi WW boðið öllum farþegum flutning til og frá flugvallar og hótels, hádegis- og kvöldmat og hótलगistingu yfir nóttina.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 28. desember 2016. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 9. janúar 2017 ítrekuðu kvartendur að þeim hafi ekki verið boðin þjónusta þrátt fyrir regluleg samskipti við WW á þeim tíma.

### 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 samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu liggur fyrir að flugrekandi hefur þegar greitt bætur á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar er m.a. fjallað um skyldur flugrekenda í tilfellum einkana sem vara lengi. Er þar vísað til að farþegar í flugum sem seinkar töluvert eigi rétt skv. 9. gr. reglugerðarinnar. Í 9. gr. reglugerðarinnar eru tiltekin réttindi farþegar s.s. á að fá endurgjaldslaust hótulgistingu, flutning milli flugvallar og gistaðstöðu og máltíðir eða hressingu í samræmi við lengd tafar.

Í 2. mgr. 14. gr. kemur fram skylda flugrekenda til að afhenda farþegum skriflegar upplýsingar m.a. um þessi ofangreind réttindi í tilvikum aflýsinga og seinkana sem standa lengur en í 2 klukkustundir. Af hálfu WW er því haldið fram að allir farþegar hafi fengið boð um máltíðir, hótulgistingu og far frá flugvelli og gistaðstöðu að kostnaðarlausa og er vísað til fylgigagna um slík samskipti.

Fallist verður á með WW að félagið hafi sannanlega boðið fram þjónustu í samræmi við skyldur sínar og ljóst er að aðrir farþegar nýttu sér þá þjónustu. Kjósi farþegar að nýta sér ekki þá aðstoð sem þeim býðst eiga þeir ekki frekari rétt til endurgreiðslu kostnaðar. Því telur SGS að kvartendur hafi ekki bótarétt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 til endurgreiðslu kostnaðar.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 17. janúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur