

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 250/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi WW827 þann 12. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 22. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW827 þann 12. júlí 2018 frá London til Keflavíkur.

Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi ekki getað mætt á réttum tíma við brottfararhlið vegna öryggisráðstafana þann 12. júlí 2018 en þann dag var forseti Bandaríkjanna staddur á flugvelli. Þegar kvartandi mætti að brottfararhliði var búið að lokað hliðinu og honum meinað að fara um borð í vélina.

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 1. september 2018. Beiðnin var ítrekuð 6. október 2018. Í svari WOW sem barst 22. október 2018 kom eftirfarandi fram:

WOW air tekur það beinlínis fram í lið 6.2. í skilmálum félagsins að farþegar verði að mæta við brottfararhlið í síðasta lagi 15 mínútum fyrir brottför, og að þá loki brottfararhliðinu. Í lið 6.3 sömu skilmála eru afleiðingar þess að mæta ekki á réttum tíma til innritunar.

Félaginu er ómögulegt að uppfylla skyldu sína gagnvart farþegum sínum ef að farþegar eru ekki mættir að brottfararhliði hvers flugs á réttum tíma. Þegar 15 mínútur voru fyrir brottför flugsins lokaði WOW air fyrir innritun enda voru nánast allir farþegar flugsins mættir. Óeðlilegt væri að leggja þá skyldu á félagið að bíða eftir farþegum vegna allra þeirra hugsanlegu utanaðkomandi atvika sem get komið upp og hindra að farþegar mæti á réttum tíma til innritunar. Afleiðingar komu forseta Bandaríkjanna á flugvöllinn í Stansted eru eitthvað sem ekki er á valdi WOW air að koma í veg fyrir. Þar að auki hefur félaginu ekki borist nein haldbær gögn um að þetta hafi í raun haft áhrif á farþega flugsins.

WOW air hafnar því bótaskyldu í þessu tilviki.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 24. október 2018. Í svari kvartanda sem barst síðar sama dag kom fram að kvartandi taldi bótaskyldu vera fyrir hendi þar sem WOW hafi átt að bíða eftir þeim farþegum sem umræddar tafir höfðu áhrif á. Kvartandi taldi að félagið ætti að bera ábyrgð vanhæfi sínu til að bregðast við aðstæðum sem komu upp á flugvelli við komu forseta Bandaríkjanna.

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.

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.

Kvartandi lagði fram kvörtun vegna neitun á fari með flugi WW827. Í umsögn frá WOW Air við kvörtun kemur fram að þann 12. júlí 2018 var forseti Bandaríkjanna staddur á flugvelli í London. Vegna þessa var aðgangur almennings um flugstöðina takmarkaður um nokkra stund og varð kvartandi of seinn að brottfararhliði flugs WW827.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort að kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Þar kemur fram að reglugerðin gildir því aðeins að farþegi hafi komið til innritunar á tilteknum tíma sem tilgreindur er skriflega af flugrekanda, ferðasala eða viðurkenndum umboðsmanni. Ef enginn tími sé tilgreindur, skuli farþegi koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma. Í lið 6.2. í skilmálum WOW segir að farþegar skuli mæta við brottfararhlið í síðasta lagi 15 mínútum fyrir brottför og að þá loki brottfararhliðið. Í lið 6.3. sömu skilmála kemur fram að hafi farþegi ekki mætt fyrir þann tíma áskilur félagið sér rétt til að neita farþega um far án þess að baka sér bótaskyldu. Ljóst er að kvartandi mætti ekki við brottfararhliðið á réttum tíma vegna aðstæðna á flugvelli, en mikil öryggisgæsla skapaðist við komu forseta Bandaríkjanna þennan dag. Það er mat Samgöngustofu að flugrekandi beri ekki ábyrgð á slíkum aðstæðum.

Með hliðsjón af gögnum málsins liggur það fyrir að kvartanda hafi ekki verið meinað að ganga um borð þar sem að byrðingu var lokið þegar kvartandi kom að brottfararhliðinu fyrir flug WW827. Er það mat Samgöngustofu í máli þessu að ekki sé um neitun á fari að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur 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, 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