

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 240/2018 vegna neitunar um far með flugi nr. WW125 þann 14. nóvember 2017**

**I. Erindi**

Þann 20. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Wow Air (WW) nr. WW811 frá London til Keflavíkur þann 14. nóvember 2017 og var komutími þess flugs kl. 14:21 þann dag. Quartandi átti bókað annað flug með sjálfstæðri bókun hjá WW með flugi nr. WW125 frá Keflavík til Boston síðar sama dag kl. 15:50. Hafði quartandi því eina klukkustund og 29 mínútur til að koma sér í hið nýja flug. Við brottfararhlið á flugi WW125 var kvartanda tilkynnt að hann hefði ekki verið innritaður í flugið á réttum tíma og var kvartanda því neitað um far með fluginu.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. nóvember 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 18. desember 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að quartandi kom of seint til innritunar.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 27. desember 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

**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 stjórnáslulaga 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.

SGS 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 farþegar koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma.

Í gögnum málsins má sjá að í skilmálum WW er tekið fram að innritun á öllum flugvöllum, að frátöldum flugvöllum í San Francisco og Los Angeles, loki 45 mínútum fyrir áætlaða brottför flugsins. Að mati SGS voru skilmálar WW um innritun fyrir flug, nægilega skýrir og aðgengilegir til að teljast gildir.

Samkvæmt gögnum málsins var áætluð brottför flugs WW125 þann 14. nóvember 2017 kl. 15:50 og lokaði innritun kl. 15:05 í samræmi við skilmála WW. Kvartandi virðist ekki hafa mætt til innritunar fyrir kl. 15:05. Telur kvartandi að þann misbrest megi rekja til rangra leiðbeininga starfsmanna WW á Keflavíkurflugvelli. Að lokum mætti kvartandi við brottfararhlið flugsins 20 mínútum fyrir brottför en þar var honum neitað um far þar sem hann var ekki réttilega innritaður í flugið.

Í máli þessu átti kvartandi sjálfstætt tengiflug hjá sama flugrekanda, þ.e. síðara flug hans nr. WW125 var ekki bókað undir sömu bókun eða bókunarnúmeri og fyrra flug hans nr. WW811. Í slíkum tilvikum bera flugfarþegar sjálfir ábyrgð á að innrita sig í flug eftir reglum viðkomandi flugrekanda, þ. á m. að mæta til innritunar skv. slíkum skilmálum. Geri farþegar það ekki kann flugrekandi að eiga rétt á því að neita farþega um far. Sé það gert í samræmi við birta skilmála flugrekenda stofnast ekki ábyrgð á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 og sú var raunin í máli þessu. Er því ekki um bótaskylda neitun um far að ræða sbr. 4. og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 þar sem að slík neitun um far fellur ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004. Er því bótakröfu kvartanda hafnað.

Framangreint á einnig við um rétt kvartanda til endurgreiðslu á miðaverði og telur SGS því að kvartandi eigi ekki rétt til að krefjast endurgreiðslu flugfargjalds með flugi WW125 þann 14. nóvember 2017.

### ***Ákvörðunarorð***

Kröfu kvartanda um skaðabætur og endurgreiðslu flugfargjalds úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 4. maí 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur