

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 224/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari  
með WW213 þann 15. janúar 2018.**

**I. Erindi**

Þann 30. nóvember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW443 og WW213 þann 15. janúar 2018 frá Amsterdam til Keflavíkur og frá Keflavík til Toronto. Flug WW443 frá Amsterdam til Keflavíkur átti að lenda kl. 11:30 en lenti þess í stað kl. 13:52. Tengiflug kvartanda nr. WW213 átti upphaflega að fara í loftið kl. 15:30 en fór ekki í loftið fyrr en kl. 17:48.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi tafist í u.þ.b. 35 mínútur við það koma sér úr flugvélinni og í gegnum öryggisskoðun og því hafi hann ekki náð tengiflugi sínu í Keflavík. Að mati Samgöngustofu jafnar kvartandi framangreindu við neitun um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Þurfti kvartandi að standa straum af nokkrum kostnaði vegna þessa atviks m.a. vegna hóteltistingar og nýs flugs.

Kvartandi fór fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. desember 2018. Svar WOW barst þann 12. desember 2018. Í svari WOW kemur fram að þar sem brottfarartími flugs WW213 var kl. 17:29 og að flug WW443 lenti í Keflavík kl.15:45 hafi kvartendur haft 1 klst. og 22 mínútur til að komast á milli þessara tveggja hliða í Keflavík að því gefnu að hliðið loki 15 mínútum fyrir brottför. Hafnaði WOW því bótaskyldu í málinu.

Kvartanda var send umsögn WOW til athugasemda þann 12. desember 2018. Í svarinu, sem barst þann 13. ágúst 2018, tiltók kvartandi að það hafi tekið hann um 15 mínútur að koma sér úr vélinni og aðrar 20 mínútur að komast í gegnum öryggisskoðun og þrátt fyrir að kvartandi hafi hraðað sér verulega til að ná tengiflugi sínu var tíminn til að koma sér úr flugi WW443 og yfir í flug WW213 ekki nægur að mati kvartanda. Kvartandi benti á í svari sínu að hann hafi neyðst til að bóka nýtt flug og hótél til að koma sér á lokaákvörðunarstað á eigin kostnað. Að lokum tiltók kvartandi að hann væri fullviss að WOW hafi borið skylda til að koma honum á lokaákvörðunarstað án þess að slíkt hefði í för með sér aukin kostnað fyrir 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 (loftferðalög) 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 stjórnarsýslulaga 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.

Álitaefni málsins varðar lokun á brottfararhliði flugs WW213 og hvort að kvartandi hafi átt rétt á þjónustu úr hendi WOW . Af hálfu WW er því haldið fram að kvartendur hafi ekki mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. Af hálfu kvartanda er því haldið fram að tíminn hafi ekki verið nægur fyrir kvartanda við að koma sér úr flugi WW443 og í flug WW213. Ef flugrekandi neitar flugfarþegum um far þegar þeir eru réttilega mættir eða gerir flugfarþegum ekki tækt að mæta réttilega hefur SGS talið slík atvik falla undir skaðabótaskylda neitun um far í skilningi 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í lið 6.2 í skilmálum WW og á heimasíðu félagsins er sérstaklega tilgreint að farþegar verði að mæta við brottfararhlið í síðasta lagi 15 mínútum fyrir brottför og að brottfararhlið loki 15 mínútum fyrir brottför.

Í gögnum málsins liggur fyrir að flug WW443 lenti kl. 15:52 og að tengiflug kvartanda tók á loft kl. 17:48. Kvartandi hafði því eina klukkustund og 56 mínútur til að koma sér úr flugi WW443 og til að ná tengiflugi sínu WW213 til Toronto. Að mati Samgöngustofu ber að leggja framangreind atriði til grundvallar við mat á því hvort að kvartandi hafi mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. SGS lítur því svo á að kvartendur hafi komið of seint til innritunar í flug WW725 þann 25. júlí 2017 miðað við samningsskilmála sem um flutningssamninginn giltu og af þeim sökum hafi bótaskylda ekki stofnast.

Ber því að hafna kröfum kvartanda um greiðslu skaðabóta úr hendi WW á grundvelli b-liðar 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ber því einnig að hafna kröfum kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði flugfargjalds og hótelskostnaðar, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um greiðslu skaðabóta úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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 16. júlí 2018

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson