

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 302/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. WW þann 24. janúar 2018

I. Erindi

Þann 31. janúar 2018 barst Samgöngustofu(SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) WW153 þann 24. janúar 2018 frá London til Keflavíkur. Áætluð koma með fluginu var kl. 13:55 en raunveruleg koma var kl. 14:14, eða seinkun um 19 mínútur. Quartandi átti síðar sama dag bókað annað flug með WW frá Keflavík til Chicago og átti brottför á því flugi sér stað kl. 15:43.

Í kvörtuninni kemur fram að flugin voru ekki bókuð undir sama bókunarnúmerinu.

Quartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. febrúar 2018. Í svari WW sem barst þann 2. mars 2018 kom fram afstaða félagsins um að þar sem um hafi verið að ræða tvær sjálfstæðar bókanir beri félagið ekki ábyrgð á því að farþegar komist um borð í tengiflug. Í slíkum sjálfstæðum tengiflugum bera farþegar sjálfir ábyrgð á að koma á réttum tíma við brottfararhlið tengifluga. Um það vísar WW til gr. 9.1.3 í skilmálum félagsins sem tilgreinir sérstaklega að farþegar bóka tengiflug á eigin áhættu ef þau eru ekki bókuð í sömu bókun.

Þá tiltekur félagið að þrátt fyrir framangreint hafi quartandi haft nægan tíma til að koma sér á milli fluga eða tæplega eina og hálf klukkustund. Því hljóti quartandi að bera ábyrgð á því sjálfur að hafa ekki mætt á réttum tíma til brottfarar á tengiflugi sínu.

Quartanda var send umsögn WW til athugasemda þann 6. mars 2018. Í svari quartanda sem barst síðar sama dag tiltekur quartandi að seinkun á flugi WW153 hafi valdið því að hún hafi misst af tengiflugi sínu. Þá dró quartandi frásögn WW varðandi tímasetningar í efa.

SGS aflaði frekari gagna um tímasetningu á komu flugs WW153. Í þeim gögnum kom fram að koma á flugi WW153 til Keflavíkur var kl. 14:14 þann 24. janúar 2018.

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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Ef farþegar mæta of seint til innritunar í sjálfstætt tengiflug sem var ekki bókað undir sömu bókun og fyrra flug þeirra teljast slíkar aðstæður ekki neitun um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í máli þessu bar kvartanda að tryggja að mæta til innritunar á réttum tíma í tengiflug sitt. Þar sem kvartandi gerði það ekki stofnast ekki bótaréttur á grundvelli 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kröfum kvartanda um greiðslu skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda á hendur WOW Air um greiðslu skaðabóta skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda á hendur WOW Air um endurgreiðslu kostnaðar skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 21. júní 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur