

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 46/2020 vegna kvörtunar um neitun á fari með W61539 þann 2. desember 2018

### I. Erindi

Þann 18. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Wizz air flug W61539 þann 2. desember 2018 frá Varsjá til Keflavíkur. Kvartendur voru að ferðast saman og var öðrum þeirra neitað um far á grundvelli skilmála félagsins.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð 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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. febrúar 2019. Svar WA sem barst þann 22. febrúar 2019. Í svári WA kom fram m.a. eftirfarandi:

*„The passenger was offloaded from the flight since she travelled with a CPAP device without having a medical certificate that she was fit to fly. In this connection, I would like to draw your attention to the following excerpt from our General Conditions of Carriage (GCC), which all passengers must accept and read before the completion of their reservation:*

*I would like to let you know that Mrs. X has not contacted us within 48 hours to the scheduled departure time of her flight, neither had she a completed "Fit to Fly" form. Based on the above, and in accordance with article 12 of our GCC, the cabin crew and staff were in their right not to allow her to travel on this flight, since they were not aware of her condition and were not prepared to meet her needs:*

#### *"12. REFUSAL OF CARRIAGE*

*12.1, In addition to any other circumstances set out in other articles of these General Conditions of Carriage, We reserve the right to refuse the carriage of You and/or Your Baggage, especially if:*  
*c. We reasonably believe that Your age, mental or physical state may endanger You and/or those on board or the property thereof; You failed to inform Us about Your special needs or about Your intention to carry a special Baggage or item of conditional carriage; You need special support that We are unable to provide or would incur disproportionately high expenditure. With regard to the unused ticket, I would like to politely inform you that we shall proceed as per article 6.2.4. and 6.5.1. of our GCC. Since the Seat Protection fee is 80 EUR and it is applied per passenger and per flight, no refund would be possible.“*

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 22. febrúar 2019. Í svari kvartenda við umsögn WA sem barst þann 24. febrúar 2019 ítrekuðu kvartendur fyrri kröfur og bentu m.a. á að þeir hefðu áður flogið athugasemdalaust með WA með sama tæki.

### 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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 [SGS] sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS hefur skoðað hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að öðrum kvartanda var neitað um far með flugi W61539 frá Varsjá til Keflavíkur þann 28. desember 2018. Álitafni málsins varðar því hvort að sú neitun um far hafi verið réttmæt í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í j-lið 2. gr. er að finna skilgreiningu á „farþega neitað um far“ þar segir:

*„farþega er 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., nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.“*

Af málgögnum liggur fyrir að skilyrði og skilmálar WA eru skýr og aðgengileg. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að um sé að ræða réttmæta neitun um far af hálfu WA. Eru bóta- og endurgreiðslu skilyrði 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt og ber að hafna bótakröfu kvartenda og kröfu kvartenda um endurgreiðslu flugfargjalds.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um staðlaðar bætur úr hendi Wizz Air Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Wizz Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar 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 11. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson