

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 157/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari
með WW118 þann 13. ágúst 2017

I. Erindi

Þann 6. júní 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW118 þann 13. ágúst 2017 frá Baltimore til London í gegnum Keflavík.

Kvartendum var neitað um far vegna þess að nafn eins kvartenda var ekki það sama á vegabréfi hans og á flugmiða. Viðkomandi kvartandi var að ferðast með þremur börnum sínum.

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 WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. júní 2018. Svar WW barst þann 1. ágúst 2018. Í svari WW kom m.a. eftirfarandi fram:

„Nánari leiðbeiningar um þær kröfur sem gerðar eru til ferðaskjala farþega eru að finna í undirlitðum 6.1.1. gr. Í b-lið 6.1.1.2. gr. er kveðið á um að nafn farþega á flugmiða þeirra skuli vera ritað nákvæmlega eins og það er ritað í vegabréfi farþegans, sbr:

6.1.1.2 (b) The names on Passport and on your flight Ticket (Booking Confirmation) must be the exactly same. Only Passengers who have made a booking can be checked in. It is not possible to make changes to a booking (changins the Passenger) once booking has occurred.

Í bókun kvartanda hjá WOW air gaf hún hins vegar upp nafn sitt öfugt, þ.e.a.s. eiginnafn hennar var ritað sem eftirnafn og öfugt.

Starfsmenn WOW air ber skylda til að starfa eftir ofangreindum reglum. Þar sem nafn kvartanda á flugmiða hennar og nafnið hennar eins og það stendur í vegabréfinu hennar var ekki nákvæmlega eins þá bar að neita henni fari í flugið. Ekki skiptir máli að kvartandi var á heimleið og hafði þ.a.l. áður ferðast með WOW air án þess að vera neitað um far.

Farþegi hefur samþykkt skilmála WOW air. Þeir eru honum aðgengilegir í hverju einasta skrefi í bókunarferlinu. Því telur WOW air ljóst að kvartandi uppfyllti ekki þá skyldu sem á henni hvílir samkvæmt flutningsskilmálum WOW air.

WOW air hafnar því bótaskyldu í þessu tilviki.

Kvartandi gerir þar að auki kröfu um útlagðan kostnað sem hún varð út um, líkt og farangursgjöld og gjöld fyrir hinn nýja flugmiða sem kvartandi þurfti að bóka fyrir sig og fjölskyldu sína. Líkt og ofangreind umfjöllun ber með sér undanskilur WOW air sé ábyrgð á hvers kyns tjóni sem farþegar verða fyrir fari þeir í bága við skilmála félagsins. Því hafnar WOW air bótaskyldu á öllum útlögðum kostnaði.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 3. ágúst 2018. Í svari kvartenda sem barst samdægurs tiltóku kvartendur að þeir hafi ferðast frá London til Baltimore með milliendingu án vandræða á sömu bókun og þeim var hafnað þegar þeir voru að ferðast aftur til baka til London. Kvartendur keyptu nýtt fargjald til að komast á lokaákvörðunarstað þann 15. ágúst 2018 sem þeir krefjast að fá endurgreitt ásamt stöðluðum skaðabótum vegna ólögmatrar neitunar á fari samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

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 stjórnáslaganna 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 kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að kvartendum var neitað um far með flugi WW118 frá Baltimore til London með milliendingu í Keflavík 13 ágúst 2018. Álitæfni málsins varðar 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. segir:

„farþega neitað um far“: 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 í máli þessu liggur fyrir að nafn eins kvartenda var ritað rétt á svokallaðan töskumiða sem límdur er á töskuna til að hægt sé að innrita hana þann 13. ágúst 2018. Jafnframt liggur fyrir að kvartendur ferðuðust á einu bókunarnúmeri báðar leiðar og var nafn kvartenda í samræmi við nafn kvartenda á vegabréfi þeirra. Að mati SGS hefur WW ekki sýnt fram með ótvíræðum hætti að umrædd misritun á vegabréfi og brottfaraspjaldi eins kvartanda megj rekja til mistaka hans. Í ljósi framangreinds telur SGS að um ólögmatra neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr., sbr. einnig 4. gr. reglugerðar

EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna neitunar á fari úr hendi WW, sbr. c-lið 1. mgr. 7.gr., reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldinu sem þeir keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað þann 15. ágúst 2018 eftir að þeim hafi verið neitað um far þann 13. ágúst 2018. Samkvæmt 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef farþega er neitað um far skal flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ljóst er að WW veitti kvartendum ekki þá aðstoð sem tilgreind er í 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og í ljósi þess er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á að fá fargjaldið endurgreitt sem þeir keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað þann 15. ágúst 2018. Kvartendur greiddu USD 1,778.51 fyrir það fargjald sem WW ber að endurgreiða þeim.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að fjárhæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum fargjaldið sem kvartendur keyptu til að komast á lokaákvörðunarstað samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð USD 1,778.51 skv. 3. mgr. 4. gr., sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 23. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Andri Rúnar Gunnarsson