

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 80/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW760 þann 18. maí 2017

I. Erindi

Þann 3. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Wow Air (WW) nr. WW760 frá Keflavík til Frakklands þann 24. apríl 2017. Við innritun var kvartanda tilkynnt að búið væri að loka fyrir innritun vegna flugs WW760. Quartandi neyddist því til að kaupa nýjan flugmiða með öðru flugfélagi til að komast á lokaákvörðunarstað.

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 9. júní 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 30. júní 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 1. júlí 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 6. júlí 2017 tekur quartandi fram að misskilningur starfsmanna WW hafi valdið því að hann hafi mætt of seint til innritunar og það einungis 4 mínútum of seint.

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 stjórnisýslulaga 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 WW760 þann 18. maí 2017 kl. 17:55 og lokaði innritun 17:10 í samræmi við skilmála WW. Kvartandi mætti til innritunar kl. 17:14 eða fjórum mínútum eftir lokun innritunar. Mætti kvartandi því of seint til innritunar. 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.

Ákvörðunarorð

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

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

Reykjavík, 20. febrúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur