

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 123/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari
með WW725 þann 25. júlí 2017**

I. Erindi

Þann 3. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW725 þann 25. júlí 2017 kl. 21:50 frá Berlín til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi fyrr sama dag átt flug með öðrum flugrekanda frá Nice til Berlín og að seinkun hafi verið á því flugi. Framangreind seinkun varð til þess að kvartendur voru mættir á flugvöllinn í Berlín kl. 21:03. Kvartendur tiltaka að þau hafi haft samband við starfsmann WW til að láta vita að þau væru mætt á flugvöllinn og að þau væru á leiðinni að brottfararhliði flugs WW725. Kvartendur segjast strax hafa farið að brottfararhliðinu en þegar þangað var komið var búið að loka hurð hliðsins og enginn starfsmaður sjáanlegur. Telja kvartendur að þau hafi mætt að brottfararhliðinu kl. 21:30 eða fyrr. Kvartendur vísa í skilmála WW um að brottfararhlið loki 15 mínútum fyrir brottför og hefði því átt að loka hliðinu kl. 21:35 í þessu máli, þ.e. eftir að þau voru mætt að eigin sögn. Kvartendur náðu ekki sambandi við flugáhöfnina né aðra flugvallarstarfsmenn og því komust þau ekki um borð. Að mati SGS jafna kvartendur framangreindu við neitun um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Þurftu kvartendur að standa straum af nokkrum kostnaði vegna þessa atviks m.a. vegna hótulgistingar og nýs flugs.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna neitunar á fari samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. ágúst 2017. Svar WW barst þann 18. ágúst 2017. Í svari WW kemur fram að þar sem brottfarartími var kl. 21:50 ætti að loka innritun kl. 21:35. Að sögn félagsins voru allir aðrir farþegar í flugi WW725 komnir um borð kl. 21:30 og var hurð brottfararhliðsins lokað kl. 21:43. Á brottfararhliðsskýrslu er tilgreint að innritun hafi lokið 21:30 því þá hafi allir farþegar sem biðu fyrir utan brottfararhliðið verið komnir um borð. WW tilgreinir sérstaklega að þeir sem hefðu mætt á milli kl. 21:30 til 21:35 hefðu þrátt fyrir það fengið að fara um borð í vélina. Félagið fékk framangreindar upplýsingar staðfestar í tölvupósti frá flugvallarþjónustuaðilanum sem starfrækti þjónustu við brottfararhlið flugs WW725 þann 25. júlí 2017. Telur félagið að það sé á ábyrgð hvers farþega að gefa kost á sér við brottfararhlið á réttum tíma. Þar sem kvartendur gerðu það ekki hafnar WW bótaskyldu í málinu.

Kvartendum var send umsögn WW til athugasemda þann 18. ágúst 2017. Í svarinu, sem barst þann 22. ágúst 2017, ítreka kvartendur að þeir hafi verið mættir við brottfararhliðið fyrir kl. 21:35 og að för farþega um borð í vélina, „boarding“, hafi lokið kl. 21:30 eða 20 mínútum fyrir brottför. Að mati kvartenda er það til marks um að þjónustuaðilar WW hafi sjálfir brotið reglur í skilmálum félagsins um að „boarding“ skuli lokið 15 mínútum fyrir brottför.

SGS sendi beiðni á WW þann 13. mars 2018 þar sem óskað var eftir afriti af tölvupóstinum sem WW fékk frá flugvallarþjónustuaðilanum sem starfrækti þjónustu við brottfararhlið flugs WW725 þann 25. júlí 2017. WW sendi SGS þann tölvupóst í svari sínu þann 21. mars 2018. Í þeim tölvupósti kemur fram lýsing starfsmanns Swissport Berlin á samtali við yfirmann flugvallarþjónustuaðilans sem tiltók að kvartendur hefðu mætt eftir kl. 21:43 við brottfararhliðið og að kvartendur hefðu bankað á hurðina eftir lokun hennar en að það hafi verið of seint. Þá er tiltekið að næsta dag hafi yfirmaður farþegaþjónustu við innritunarborð á flugvellingnum tjáð kvartendum aftur að þau hefðu mætt of seint við brottfararhliðið.

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 stjórnisýslulaga 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 WW725 og hvort að kvartendur hafi verið mættir á réttum tíma. Af hálfu WW er því haldið fram að kvartendur hafi að vanrækslu sinni ekki mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. Af hálfu kvartenda er því haldið fram að þau hafi mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. 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 skýrsla frá flugvallarþjónustuaðila WW sem tilgreinir að hurðarlokun á brottfararhliðinu hafi átt sér stað kl. 21:43. Þessar upplýsingar eru staðfestar í afriti sem SGS fékk af tölvupósti WW við aðila sem var í samskiptum við yfirmann flugvallarþjónustuaðilans sem starfrækti þjónustu við brottfararhlið flugs WW725 þann 25. júlí 2017. Þá er einnig sérstaklega tilgreint í framangreindum tölvupósti að kvartendur hafi mætt við brottfararhliðið eftir að hurð þess var lokað kl. 21:43. Að mati SGS ber að leggja framangreind atriði til grundvallar við mat á því hvort að kvartendur 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 kvartenda 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 kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði flugfargjalds með flugi WW725 þann 25. júlí 2017, 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 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 29. maí 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur