

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 209/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW422 þann 4. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 15. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW air nr. WW422 þann 4. júlí 2018 frá Keflavík til Lyon.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi verið komin tímanlega í flugstöð. Við brottfararhliðið tjáði starfsmaður WOW honum að hann þyrfti að borga aukalega fyrir handfarangur. Þar sem kvartandi hafi ekki kreditkort meðferðis þurfti hann að greiða með reiðufé og var í kjölfarið vísað á næsta hraðbanka. Þegar kvartandi kom tilbaka var honum meinað inngöngu um borð vélarinnar sökum þess að hafa ekki mætt nógu tímanlega til brottfarar.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar 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

Samgöngustofa sendi kvörtunina til WOW þann 15. september 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 28. september 2018 kom fram eftirfarandi

Kvartandi tekur fram í kvörtun sinni að hún hafi upphaflega mætt á réttum tíma til innritunar. Þegar þangað var komið hafi starfsmaður WOW air upplýst henni að hún þyrfti að borga fyrir handfarangurinn og að til þess þyrfti kreditkort. Þar sem kvartandi var ekki með kreditkort á sér hafði henni verið bent á að fara í bankann.

Í þeim gögnum sem WOW air hefur aflað sér frá stöðvastjórnun í Keflavík gerist það oft að farþegar þurfa að borga fyrir handfarangurinn við innritun, t.d. þegar fólk hefur innritað sig á netinu og skoðun á handfarangri fer þ.a.l. fyrst fram við brottfararhliðið við innritun. Þar sem WOW air tekur ekki við reiðufé er þeim sem ekki eru með kreditkort á sér bent á að fara í bankann til að leggja inn á gjafakort. Farþegar eru ávallt látnir vita að brottfararhliðið lokar korteri fyrir brottför og að ekki sé beðið. Í sumum tilvikum hafa ferþegar skilið töskuna sína eftir og farið með fluginu ef tíminn er mjög knappur.

Kvartandi var upplýstur um ofangreint og tók hún þá meðvitaða ákvörðun að fara í bankann til þess að leggja inn á gjafakort, vitandi að tíminn var knappur. Það var því alfarið á ábyrgð flugfarþega að fylgjast vel með tímanum og mæta að brottfararhliði á réttum tíma, enda búið að upplýsa hann um að ekki yrði beðið.

WOW air er ómögulegt að uppfylla skyldu sína gagnvart farþegum sínum ef að farþegar eru ekki mættir að brottfararhliði hvers flugs á réttum tíma. Það að kvartandi hafi ekki mætt á réttum tíma að brottfararhliðinu í seinna skiptið er því alfarið á hans ábyrgð.

Þann 28. september 2018 sendi Samgöngustofa umsögn WOW til kvartanda. Í svari kvartanda sem barst síðar sama dag hafnaði hann röksemdum WOW um að hann hafi ekki mætt á réttum tíma að brottfararhliði flugsins. Óskaði kvartandi eftir því að Samgöngustofa skoðaði upptökur úr öryggismyndavélum til að staðfesta komu kvartanda að brottfararhliðinu.

Í svari Samgöngustofu til kvartanda þann 3. október 2018 áréttaði Samgöngustofa að stofnunin hefði ekki aðgang að öryggismyndavélum á Keflavíkurflugvelli.

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 stjórnsýslulaga 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.

Kvartandi lagði fram kvörtun vegna neitunar á fari með flugi W442. Samkvæmt skilgreiningu á „farþega neitað um far“ sem finna má í j-lið 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur eftirfarandi fram:

„Farþegar 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.“

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir sú skylda á flugfarþegum að mæta að brottfararhliði á réttum stað og á réttum tíma fyrir hvert flug. Í lið 6.2. í skilmálum WOW kemur fram að brottfararlið loki 15 mínútum fyrir brottför. Ef farþegar koma ekki fyrir þann tíma áskilur WOW sér rétt til að neita þeim farþegum um far.

Af gögnum málsins má ráð að kvartandi hafi ekki mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. Telur kvartandi að þann misbrest megi rekja til þess að hann hafi verið krafinn um auka gjald fyrir farangur sem kvartandi hafði meðferðis. Samkvæmt upplýsingum úr framlögðum gögnum af hálfu WOW ákvað kvartandi sjálfur að fara í bankann til að taka út reiðufé og eiga þar af leiðandi á hættu að missa af fluginu. Það leiddi til þess að kvartandi mætti of seint við brottfararhlið og ber kvartandi ábyrgð á því, sbr. a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

Reykjavík, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson