

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 11/2015 vegna kvörtunar um neitun á fari með WOW303 þann 17. ágúst 2014

I. Erindi

Þann 29. september 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, og fjölskyldu hans, (kvartendur). Quartendur áttu bókað far með WOW Air (WOW) WW303 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:00 þann 17. ágúst 2014. Þegar kvartendur mættu að innritunarborðinu á Keflavíkurflugvelli um morguninn 17. ágúst 2014 var þeim tjáð að búið væri að loka innritunarborðinu þar sem kvartendur væru mættir of seint. Þrátt fyrir tilraunir til þess komust kvartendur ekki með umræddu flugi.

Í kvörtuninni segir að kvartendur hafi mætt út á flugvöll kl. 06:00, en ekki að innritunarborðinu fyrr en kl. 06:19 og hafi þeim þá verið sagt að búið væri að loka. Quartendur hafi reynt að fá leyfi til að komast í flugið og rætt við starfsmenn á flugvellingum en það hafi ekki gengið. Þeim hafi verið bent á að tala við skrifstofu WOW daginn eftir.

Í máli kvartenda kemur fram að hvergi komi fram í upplýsingum sem þeim voru sendar frá WOW að þeir hefðu átt að vera komnir að lágmarki 45 mínútur fyrir brottför.

Í kvörtuninni kemur ennfremur fram að daginn eftir hafi kvartendur farið á skrifstofu WOW og talað við starfsmann þar. Sá starfsmaður hafi lofað kvartendum gjafabréfi fyrir „alla ferðina“. Quartendur hafi svo, sökum plássleysis hjá WOW og á grundvelli framangreinds loforðs, keypt farmiða hjá Icelandair til þess að komast í 10 daga frí.

Þegar kvartendur hafi komið til baka úr fríinu hafi þeir farið á skrifstofu WOW en þar hafi einungis beðið þeirra gjafabréf að upphæð 25.000 krónur. Quartandi hafi hins vegar borgað 205.820 krónur fyrir ferðina.

Quartendum hafi ekki tekist að ná sambandi við viðeigandi starfsmann WOW, þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir.

Kvörtuninni fylgdu bókunarstaðfestingar kvartenda.

Quartendur fara fram á endurgreiðslu miðaverðs.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. september 2014. Svar WOW barst þann 21. október 2014. Í svarbréfi WOW kemur fram, með vísan til bókunarstaðfestingar kvartenda að brottfarartími umrædds flugs frá Keflavík hafi verið

klukkan 07:00, og að innritun í flugið hafi lokið 45 mínútum fyrir brottför. Með vísan í (útprintun úr innritunarkerfi WOW), komi fram að kvartandi hafi mætt í innritun 35 mínútum fyrir brottför og búið hafi verið að loka innritun.

Þá kemur fram í umsögninni að :

Það er á ábyrgð hvers og eins að koma tímanlega í innritun. Tímaramminn sem WOW air setur er sá lágmarkstími sem hefur verið áætlaður nauðsynlegur til að ganga frá öllu fyrir brottför. Flugvélin á að fara í loftið á brottfarartíma, en farþegar eiga ekki að mæta að hliðinu á þeim tímapunkti. Á þessum lágmarkstíma, 45 mínútum, er gert ráð fyrir að fólk fari í gegnum öryggisleit, fari í gegnum flugstöðina að brottfarahliði. Koma þarf aðilum um borð í vélina, tryggja öryggi farþega, farangur þarf að fara um borð og pappírsvinna með réttum tölum hvað varðar þyngd og magn af eldsneyti þarf að útbúa ásamt öðru eins og gefur að skilja. Farþegum er oftast hleypt um borð í vélina 30-40 mínútum fyrir brottför. Auðvelt er að finna upplýsingar um innritunartíma á vefsíðu WOW air sbr. fylgiskjal nr. 3 og þá hefði kvartandi líka geta hringt í þjónustuver WOW air til að fá upplýsingar. Kvartandi hafði samband við WOW air daginn eftir eða 18.08. 2014. Starfsmaður WOW air fann til með kvartanda og ákvað að fara út fyrir reglur fyrirtækisins og bauð kvartanda eitt gjafabréf að upphæð 25.000kr í sárabætur. Þegar kvartandi ætlaði að nálgast gjafabréf sitt, samþykkti hann ekki 25.000kr gjafabréf. Hann vildi fá 6 gjafabréf að upphæð 25.000kr eða að upphæð 150.000kr. WOW air samþykkti það ekki, og dró til baka upphaflegt tilboð sitt.

Kvartendum var send umsögn WOW til umsagnar þann 30. október 2014 en umsögn barst ekki.

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 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartendur 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, þar sem fjallað er um gildissvið, 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 farþegi koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma.

Ekki er ágreiningur um það í málinu að kvartendur mættu til innritunar innan við 45 mínútum fyrir umrætt flug, þótt einungis hafi verið um nokkurra mínútna seinkun að ræða. Þá liggur einnig fyrir að í bókun kvartenda, sem send var með kvörtuninni, kemur fram að innritun í flugið ljúki 45 mínútum fyrir flug.

Það er því mat Samgöngustofu að neitun WOW á fari kvartenda falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. fyrrgreind 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, þar sem kvartendur mættu eftir að auglýstum innritunartíma lauk.

Með vísan til vísan til 1. mgr. 126. gr. c loftferðalaga ber Samgöngustofu að skoða hvort WOW hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt loftferðalögum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra. Í 4. mgr. 125. gr. loftferðalaga kemur fram að ferða – og samningsskilmálar skuli ávallt vera farþegum til reiðu á einfaldan og skýran hátt, m.a á vefsíðu og söluskrifstofum flytjanda.

Að mati Samgöngustofu voru þeir samningsskilmálar sem lutu að því hvenær innritun skyldi lokið, nægilega skýrir og aðgengilegir til þess að WOW teljist hafa uppfyllt skyldur sínar.

Þá ber að líta til þess að óumdeilt er að kvartendur komu of seint til innritunar umræddan morgun miðað við þá samningsskilmála sem um flutningssamninginn giltu. Því telur Samgöngustofa að sá flutningssamningur sem gerður var á milli WOW og kvartenda hafi ekki verið efndur réttilega af hálfu kvartenda.

Hvort WOW bauðst til þess að gefa kvartendum gjafabréf vegna málsins, verður að teljast málefni sem einungis varðar einkaréttarleg samskipti á milli kvartenda og WOW, og fellur ákvörðun um þann gerning utan þeirra lagaheimilda sem stofnunin starfar eftir. Verða kvartendur að hafa þá kröfu uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu miðaverðs úr hendi WOW, 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 26. febrúar 2015

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson