

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 45/2021 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi W61898 þann 19. júní 2021.

I. Erindi

Þann 27. júní 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61898 frá Keflavík til Wrocław þann 19. júní 2021.

Kvartendum var neitað um far vegna yfirbókunar.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

SGS sendi WA kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 27. júní 2021. Í svari WA sem barst SGS þann 5. júlí kom fram eftirfarandi:

In regards to your case with reference 21061477 , please be advised we have requested additional information on the matter and I kindly ask you to wait for our response, as the case is currently under investigation. We will contact you as soon as possible.

I apologize for the inconvenience. I would like to kindly ask you to confirm once again the amount paid for the taxi transportation , as per the receipt the amount has been 17.350 ISK (0.11 EUR). Keep in mind that the reservation LO766 has not been booked with Wizz Air.

Með tölvupósti þann 6. júlí 2021 sendi SGS erindi til WA þar sem kom fram að leigubílakostnaður kvartenda var 112.66 EUR samkvæmt skráðu gengi Seðlabanka Íslands þann 19. júní 2021.

Erindið var ítrekað þann 6. ágúst 2021, 1. september og þann 10. október. Þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir SGS, þá hafa engin svör borist frá WA.

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. loftferðalaga. 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61898 þann 19. júní 2021 og að þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að þeir hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í framlögðum gögnum kvartenda er að finna staðfestingu frá WA þar sem kemur fram að kvartendum var neitað um far sökum þess að flug þeirra var yfirbókað. Er því ekki ágreiningur í málinu um að kvartendum var neitað um far. Við meðferð málsins hefur WA ekki svarað erindum SGS varðandi kröfu kvartenda. Er því framangreint staðfesting frá WA lögð til grundvallar í máli þessu við mat á bótaábyrgð WA.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé 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. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og WA hefur ekki borið fyrir sig réttmætar ástæður fyrir umræddri neitun á fari. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WA, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Í málinu hafa kvartendur lagt fram gögn um útlagðan kostnað vegna leigubílakostnaðar frá flugvellingum að heimili kvartenda.

Í þeim tilvikum þegar farþega er neitað um far hvílir m.a. skylda á flugrekanda skv. 3. mgr. 4. gr. sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að útvega farþegum máltíðir og flutning á

milli flugvallar og gistiðstöðu á meðan beðið er eftir nýju flugfari til lokaákvörðunarstaðar. Samkvæmt gögnum málsins þá hættu kvartendur við að ferðast og af þeim sökum eiga kvartendur ekki rétt á endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna leigubílakostnaðar. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu útlags kostnaðar hafnað.

Ákvörðunarorð

Wizz air ber að greið hvorum kvartanda fyrir sig bætur vegna neitunar á fari að fjárhæð EUR 400 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna leigubílskostnaðar 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, 30. desember 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson