

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 262/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari
með WW118 þann 22. júní 2017**

I. Erindi

Þann 24. júní 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugum WOW Air (WW) nr. WW118 þann 22. júní 2017 frá Baltimore til Keflavíkur og nr. WW442 frá Keflavík til Lyon.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi komið til innritunar á réttum tíma og þeim hafi verið neitað um far.

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

Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. ágúst 2017. Svar WW barst þann 14. september 2017. Í svari WW kemur fram að félagið hafi svarað kröfu kvartenda og bíði nú eftir svari frá þeim. Að því loknu ætli WW að senda kröfu kvartenda til gjaldkera. Í tölvupósti þann 26. febrúar 2018 sem WW sendi Samgöngustofu kemur fram að WW ætlar að endurgreiða kvartendum mismun á flugfargjaldinu sem greitt var til WW og flugfargjaldinu sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Kvartendur kröfðust að fá greiddar staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Við rekstur málsins féllst WW á að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna neitunar á fari. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þennan kröfufélag kvartenda og verður því ekki tekin ákvörðun af hálfu Samgöngustofu um þær kröfur kvartenda.

Kvartendur kröfðust að fá endurgreiddan leigubílakostnað sem þau urðu fyrir við að koma sér á lokaákvörðunarstað. Við rekstur málsins féllst WW á að greiða kvartendum útlagðan leigubílakostnað sem til féll vegna þess að kvartendum var neitað um far. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þann kostnað og verður því ekki tekin ákvörðun af hálfu Samgöngustofu um þær kröfur kvartenda.

Kvartendur gerðu kröfu um fullu endurgreiðslu á flugfargjaldi sem þau greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. WW mótmælti að greiða flugfargjaldið að fullu til kvartenda sem keypt var hjá öðrum flugrekanda þar sem að umrætt flugfargjald var vegna flugs fram og til baka frá Bandaríkjunum. Kvartendur áttu ekki bókað flug með WW aftur

til Bandaríkjanna og af þeirri ástæðu samþykkti WW ekki að endurgreiða fargjaldið með öðrum flugrekanda að fullu. Kvartendur vísuðu til þess við meðferð málsins að þeir hefðu ákveðið að kaupa flugfargjald fram og til baka frá Bandaríkjunum þar sem að þeirra sögn átti það að hafa verið hagstæðara fyrir kvartendur en að kaupa flugfargjald einungis aðra leiðina. Kvartendur bentu á máli sínu til stuðnings að flugmiðarnir til Bandaríkjanna frá Frakklandi voru ekki notaðir.

II. 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 stjórnálaganna 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 er hvort að höfnun WW á að endurgreiða kvartendum flugfargjald að fullu sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað og aftur til Bandaríkjanna sé réttmætt í skilningi 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. gr. sömu reglugerðar. Fargjaldið sem kvartendur greiddu til WW til að komast á lokaákvörðunarstað var að fjárhæð USD 2.429,34. Fargjaldið sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað og aftur til Bandaríkjanna var að fjárhæð USD 10.330,64. WW hefur greitt kvartendum USD 3.184,57 vegna þessa kröfuliðar kvartenda. Kvartendur hafa ekki sýnt fram á við meðferð málsins að það hafi verið hagstæðara að kaupa flugmiða fram og til baka frá Bandaríkjunum með öðrum flugrekanda í stað þess að kaupa flugmiða einungis aðra leiðina með öðrum flugrekanda. Samgöngustofa hefur því ekki forsendur til að meta kostnað umfram það sem WW hefur þegar greitt vegna þessa kröfuliðar og telur Samgöngustofa þar af leiðandi að WW hafi uppfyllt skyldar sínar samkvæmt reglugerð EB 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um fulla endurgreiðslu á fargjaldi með öðrum flugrekanda úr hendi WOW Air, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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 1. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson
lögfræðingur