

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 158/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari  
með WW118 þann 13. ágúst 2017

I. Erindi

Þann 6. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A og fjölskyldu (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air nr. WW252 þann 4. mars 2018 frá Montreal til Brussel í gegnum Keflavík.

Eiginkonu kvartanda var neitað um far vegna þess að nafn á vegabréfi og á flugmiða var ekki hið sama.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð 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 WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. júní 2018. Svar WOW barst þann 1. ágúst 2018. Í svari WOW kom fram m.a. eftirfarandi:

*„Nánari leiðbeiningar um þær kröfur sem gerðar eru til ferðaskjala farþega eru að finna í undirlíðum 6.1.1. gr. Í b-lið 6.1.1.2. gr. er kveðið á um að nafn farþega á flugmiða þeirra skuli vera ritað nákvæmlega eins og það er ritað í vegabréfi farþegans, sbr:*

**6.1.1.2 (b) The names on Passport and on your flight Ticket (Booking Confirmation) must be the exactly same. Only Passengers who have made a booking can be checked in. It is not possible to make changes to a booking (changins the Passenger) once booking has occurred.**

*Starfsmenn WOW air ber skylda til að starfa eftir ofangreindum reglum. Þar sem nafn kvartanda á flugmiða hennar og nafnið hennar eins og það stendur í vegabréfinu hennar var ekki nákvæmlega eins þá bar að neita henni fari í flugið. Ekki skiptir máli að kvartandi var á heimleið og hafði þ.a.l. áður ferðast með WOW air án þess að vera neitað um far.*

*Farþegi hefur samþykkt skilmála WOW air. Þeir eru honum aðgengilegir í hverju einasta skrefi í bókunarferlinu. Því telur WOW air ljóst að kvartandi uppfyllti ekki þá skyldu sem á henni hvílir samkvæmt flutningsskilmálum WOW air.*

*WOW air hafnar því bótaskyldu í þessu tilviki.*

*Kvartandi gerir þar að auki kröfu um útlagðan kostnað sem hún varð út um, líkt og farangursgjöld og gjöld fyrir hinn nýja flugmiða sem kvartandi þurfti að bóka fyrir sig og fjölskyldu sína. Líkt og ofangreind umfjöllun ber með sér undanskilur WOW air sé ábyrgð á*

*hvers kyns tjóni sem farþegar verða fyrir fari þeir í bága við skilmála félagsins. Því hafnar WOW air bótaskyldu á öllum útlögðum kostnaði.“*

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 3. ágúst 2018. Engin svör bárust frá kvartanda.

### **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 stjórnáslaganna 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.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að einum kvartanda var neitað um far með flugi WW252 frá Brussel til Keflavíkur þann 8. júní 2018. Álitaefni málsins varðar því hvort að sú neitun um far hafi verið réttmæt í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í j-lið 2. gr. segir:

*„farþega neitað um far“: farþega 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 eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi,“*

Af málgögnum í máli þessu liggur fyrir að nafn kvartanda í ferðaskilríkjum hans var ekki eins og það var skrifað í umræddri bókun. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu um að ræða réttmæta neitun um far af hálfu WOW. Eru bóta og endurgreiðslu skilyrði 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda og kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um staðlaðar bætur úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 13. júní 2019