

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 237/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW760 þann 24. mars 2018.

I. Erindi

Þann 29. mars 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW air nr. WW760 þann 24. mars 2018 frá Keflavík til Frankfurt.

Kvartandi fer fram á staðlaðar 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

Samgöngustofa sendi kvörtunina til WOW þann 29. september 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 12. október 2018 kom fram eftirfarandi:

*„Kvartandi átti bókað far með flugi WW760 frá keflavík til Frankfurt þann 24. mars 2018. Kvartandi hafði áður ferðast frá San Francisco til Keflavíkur með WOW air flugi WW162. Eins og fram kemur í erindi kvartanda til Samgöngustofu þá ferðaðist kvartandi með handfarangur sem var ekki innan leyfilegra stærðarmarkna WOW air. Kvartandi neitaði að borga aukagjald fyrir handfarangurinn samkvæmt gjaldskrá WOW air. Kvartandi varð æstur og sýndi af sér óásættanlega hegðun þegar hann var krafinn um aukagreiðslu. Að lokum greiddi kvartandi gjaldið en hafði um leið uppi ljóta orðræðu í garð starfsmanns WOW air á Keflavíkurflugvelli sbr. **fskj. 1**. Eftir að hafa greitt gjaldið lagði hann af stað og ætlaði að ná fluginu. Starfsmenn flugvallarins sem urðu vitni að atvikinu fannst hins vegar ástæða til að kalla eftir aðstoð lögreglu þar sem hegðun hans þótti vera ógnandi. Kvartandi var í kjölfarið færður af lögreglu í innritunarsal Keflavíkurflugvallar. Hegðun kvartanda leiddi næstum til þess að seinka þurfti fluginu sem hefði verið óásættanleg fyrir aðra farþega flugsins.*

Hér voru augljósar öryggisástæður sem að réðu því að kvartanda var ekki hleypt um borð í vélina sem notuð var í flug WW760. Þar að auki var það lögregla sem þurfti að hafa afskipti af málinu og endaði á því að flytja kvartanda niður í innritunarsal flugvallarins. Í ljósi ofangreinds hafnar WOW air að kvartandi eigi rétt á bótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem honum var neitað um far vegna öryggisástæðna.“

Þann 16. október 2018 sendi Samgöngustofa umsögn WOW til kvartanda. Engin frekari 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 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 stjórnslulaga 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 11.1 í skilmálum WOW kemur fram ef farþegi hlýðir ekki fyrirmælum starfsmanna WOW getur það leitt til þess að farþega sé meinað að fljúga með félaginu. Kvartandi virðist samkvæmt gögnum málsins hafa verið dónalegur og ógnandi og að lokum hafi flugstjóri flugs WW760 þann 24. mars 2018 ekki viljað fljúga með kvartanda sökum hegðunar hans. Kvartandi var síðan færður af lögreglu í innritunarsal Keflavíkurflugvallar.

Með hliðsjón af gögnum málsins liggur það fyrir að kvartanda hafi verið meinað að ganga um borð af öryggisástæðum og er því ákvörðun WOW um að neita kvartanda á fari með flug WW760 þann 24. mars réttmæt að mati Samgöngustofu. Eru bóta- og endurgreiðsluskilyrði 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 skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW 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

Andri Rúnar Gunnarsson