

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 178/2018 vegna kvörtunar varðandi neitun á fari með WOW Air þann 9. apríl 2017**

**I. Erindi**

Þann 10. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far þann 9. apríl 2017 með WOW Air (WW) í flugi WW852 frá Keflavík til Dublin. Á brottfararflugvelli var kvartendum neitað um far með flugi WW852.

Í kvörtun kemur fram að kvartendur áttu bókað flugfar þann 7. apríl 2017 með WW frá Los Angeles til Keflavíkur. Þá áttu kvartendur bókað flugfar með flugi WW852 frá Keflavík til Dublin þann 9. júní 2017. Þann 7. apríl fengu kvartendur skilaboð um að brottför á flugi WW852 KEF-DUB 07APR hefði seinkað um tvær og hálf klukkustund. Sending skilaboðanna reyndist mistök af hálfu WW og vörðuðu þau flug WW852 þann 7. apríl sem kvartendur áttu ekki bókað flugfar með. Mistökin urðu til þess að kvartendur mættu of seint til innritunar á flugi WW852 þann 9. apríl 2017 og var þeim neitað um far með fluginu í kjölfarið.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. september 2017. Í svari WW sem barst þann 3. október 2017 hafnar WW bótaskyldu vegna neitunar á fari kvartenda með flugi WW852 þann 9. apríl 2017 og telur félagið að kvartendur þurfi að bera ábyrgð á því að hafa mætt of seint til innritunar í flugið. Af hálfu WW er lögð fram skýring á skilaboðum sem send voru kvartendum og viðurkennir félagið að kvartendur hafi fyrir mistök fengið send skilaboð um seinkun á öðru flugi en því sem þau áttu bókað far með. Það flug var með sama flugnúmer og flug kvartenda en var framkvæmt tveimur dögum fyrr. Í skilaboðunum kom fram að brottför á flugi WW852 KEF-DUB 07APR 2017 væri seinkað til kl. 07:00 og að lokað væri fyrir innritun kl. 05:30. Í næstu skilaboðum kom fram að áætlaðri brottför á flugi WW852 KEF-DUB 07APR væri seinkað til 07:30. Í síðustu skilaboðunum kom fram að áætlaðri brottför á flugi WW852 KEF-DUB 07APR væri seinkað til 08:30. Að mati félagsins hefðu framangreindar upplýsingar ekki átt að verða til þess að kvartendur mættu of seint í flug sitt þó svo að skilaboðin hefðu ranglega verið send til þeirra þar sem að skýrt kæmi fram í fyrstu skilaboðunum að innritun lokaði kl. 05:30. Brottför í flugi kvartenda þann 9. apríl var kl. 06:15 og lokaði innritun í það flug einnig kl. 05:30. Þá var einnig tilgreint í öllum skilaboðunum að farþegar þyrftu að fylgjast með flugvallarskjáum fyrir frekari upplýsingar varðandi flugið.

Kvartendum var send umsögn WW til athugasemda þann 6. október 2017, og bárust athugasemdir þeirra þann 16. október 2017. Kvartendur tiltaka að upprunaleg flugferð þeirra

hófst með flugi með WW þann 7. apríl og að sama flugnúmer og þau áttu bókað far með hafi komið fram í skilaboðunum. Því hafi þeim ekki dottið annað í hug en að verið væri að tilkynna um seinkun á flugi þeirra nr. WW852 þann 9. apríl 2017.

### 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 stjórnsýslulaga 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

Á grundvelli 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 geta farþegar sem er neitað um far á óréttmætum grundvelli átt rétt á skaðabótum. Í j) lið 2. gr. reglugerðarinnar er neitun á fari skilgreind þannig: „*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,*“

Í máli þessu liggur fyrir að innritun í flug kvartenda lauk kl. 05:30 þann 9. apríl 2017, eða 45 mínútum fyrir brottfarartíma kl. 06:15. Kvartendur tilgreina að þeir hafi mætt til innritunar kl. 05:45, eða 15 mínútum eftir að innritun lauk fyrir flugið. Af hálfu kvartenda er því haldið fram að skilaboð sem þeir fengu frá flugrekanda hafi skýrt gefið til kynna að brottför væri síðar en upprunalega var áætlað. Þá liggur fyrir að kvartendur fengu slík skilaboð fyrir mistök.

Í 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Í a-lið 2. mgr. 3. gr. er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef engin innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var tímasetning á lokun innritunar tilgreind kl. 05:30 gagnvart kvartendum. Þá ber einnig að líta til skilmála við kaup flugfara hjá WW en í 6. gr. þeirra skilmála er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur 45 mínútum fyrir upprunalegan áætlaðan brottfarartíma. Þá er sérstaklega tilgreint í sömu grein að í öllum tilvikum breytist ekki innritunartími nema að farþegum sé send sérstök tilkynning sem tilgreini breyttan innritunartíma. Í máli þessu fengu kvartendur sannanlega röng skilaboð sem tilkynntu um breyttan brottfarartíma og áætlanir um seinkun á brottför um rúmlega tvær klukkustundir.

Hins vegar fengu kvartendur ekki tilkynningu um breyttan innritunartíma. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að þar sem að kvartendur fengu ekki tilkynningu um breyttan innritunartíma hefðu þau átt að mæta til innritunar á upprunalegum og tilkynntum innritunartíma óháð skilaboðum sem gáfu til kynna að brottför flugsins hefði seinkað. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar fellur málið utan gildissviðs reglugerðarinnar, sbr. a-lið 2. mgr. 3. gr., sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og er því ekki um bótaskylda neitun á fari að ræða. Ber því að hafna kröfum kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 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 23. mars 2018

Ómar Sveinsson

fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason

lögfræðingur