

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 46/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW721/213 þann 12. október 2017.

I. Erindi

Þann 1. janúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air WW721 frá Berlín til Toronto með millilendingu í Keflavík þann 19. september 2017.

Quartandi fór 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

Quartandi flaug til Keflavíkur með flugi WW721 frá Berlín, áætlaður komutími var kl. 14:15 en raunverulegur komutími var kl. 14:35. Tengiflug quartanda til Toronto WW721 var með áætlaða brottför kl. 15:20 en raunveruleg brottför var kl. 15:26. Í kvörtun quartanda kom fram að vélin hafi ekki lagt að flugstöðinni heldur á stæði út á flugvöllinum og að farþegar í viðkomandi flugi hafi verið síðan fluttir að flugstöðinni með rútu. Quartandi tiltók að hann hafi verið komin í flugstöðina kl. 14:50 og þá hafi hann þurft að fara í gegnum vegabréfskoðun sem hafi tekið fimmtán mínútur og var hann því komin að brottfarahliðinu kl. 15:05 en þá var búið að loka brottfarahliðinu og byrðingu lokið. Quartandi leitaði til starfsmanna WOW air á Keflavíkurflugvelli sem tjáðu honum að félaginu bæri ekki skylda til að hjálpa honum í ljósi þess að hann hafi komið of seint að brottfarahliðinu. Quartandi keypti fargjald með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað sem hann krafðist að fá endurgreitt ásamt stöðluðum skaðabótum vegna neitunar á fari.

Upphaflegt tengiflug quartanda kom til Toronto kl. 17:22. Flugið sem quartandi fór með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað kom til Toronto kl. 19:04. Quartandi var því komin á lokaákvörðunarstað einni klukkustund og 42 mínútum síðar.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 7. febrúar 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 26. febrúar 2018 kom fram eftirfarandi:

„Quartandi átti bókað flug frá Berlín til Toronto með millilendingu í Keflavík. Flugið frá Berlín lenti í Keflavík kl. 14:35 og flugið frá Keflavík til Toronto fór kl. 15:26, það var því nægur tími fyrir quartanda að koma sér á milli fluga. Í fluginu frá Berlín til Keflavík voru í heildina 29 farþegar sem áttu áframhaldandi flug til Toronto. Af þeim 29 voru 28 farþegar um borð í fluginu frá Keflavík til Toronto, það er allir farþegarnir fyrir utan quartanda.

Í ljósi ofangreinds hefur kvartandi misst af tengifluginu sínu vegna aðstæðna sem einungis eru hægt að rekja til vanrækslu hans á að mæta tímanlega að brottfarahliði. Vegna þessa var kvartanda neitað um bætur.“

Með tölvupósti þann 27. febrúar 2018 sendi Samgöngustofa kvartanda svar WOW til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst þann 28. febrúar 2018 áréttaði kvartandi að vélin hafi lent kl 14:35 og farþegar hafi beðið í vélinni um fimmtán mínútur eftir rútu. Rútuferðin að flugvellingum hafi tekið um fimm mínútur og að kvartandi hafi því verið komin í flugstöðina kl. 14:45. Kvartandi hafi þá farið í gegnum vegabréfskoðun sem tók um fimmtán mínútur og var hann komin að brottfarahliðinu kl. 15:05. Kvartandi tiltók í svari sínu að hann hafi gert allt sem í sínu valdi stóð til að komast að viðkomandi brottfarahliði eins fljótt og auðið var og ósanngjarnt væri að hálfu flugfélagsins að halda því fram að það væri alfarið á ábyrgð kvartanda að hann hafi komið of seint að brottfarahliðinu. Jafnframt tiltók kvartandi að starfsmenn WOW air hafi tjáð honum á flugvellingum að 28 af 31 farþegum sem áttu hið sama tengiflug og kvartandi hafi náð því og annar starfsmaður flugfélagsins hafi sagt honum að flestir hafi náð umræddu tengiflugi.

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 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.

Kvartandi lagði fram kvörtun vegna neitun á fari með flugi WW213. 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:

„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 öryggistástæðum.“

Með hliðsjón af gögnum málsins liggur það fyrir að kvartanda hafi ekki verið meinað að ganga um borð þar sem að byrðingu var lokið þegar kvartandi kom að brottfarahliðinu fyrir flug WW213. Er það mat Samgöngustofu í máli þessu að ekki sé um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi hefur í máli þessu krafist endurgreiðslu á fargjaldi sem hann keypti með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Þar sem Samgöngustofa telur að ekki sé um neitun á fari að ræða samkvæmt framangreindum lögum og reglur hefur stofnunin ekki ákvörðunarvald um kröfu kvartanda

samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þessari kröfu á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 6. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson