

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 200/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari
með WW162 þann 1. ágúst 2017**

I. Erindi

Þann 10. október 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW162 þann 1. ágúst 2017 kl. 22:00 frá San Francisco til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi komið til innritunar á réttum tíma og hafi innritað sig sjálfur í gegnum innritunartölvu. Í kjölfar innritunar fann kvartandi ekki brottfararhlið flugsins þar sem númer brottfararhliðsins var ekki tilkynnt á brottfararspjaldi, á flugvallarskjám, engar upplýsingar var að fá um númer eða staðsetningu brottfararhliðs né gat félagið gefið upp slíkar upplýsingar þegar kvartandi hafði samband við félagið. Varð framangreint til þess að kvartandi mætti of seint að brottfararhliðinu og gat hann því ekki farið sem farþegi með umræddu flugi.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. október 2017. Svar WW barst þann 7. nóvember 2017. Í svari WW kemur fram að brottför hafi verið á réttum tíma. Þá hafi 307 aðrir farþegar verið innritaðir í flugið og virðast þeir ekki hafa lent í sömu vandræðum og kvartandi. Telur félagið að það sé á ábyrgð hvers farþega að gefa kost á sér við brottfararhlið á réttum tíma. Þar sem kvartandi gerði það ekki hafnar WW bótaskyldu í málinu.

Quartanda var send umsögn WW til umsagnar þann 8. nóvember 2017. Frekari athugasemdir bárust ekki 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 stjórnarsýslulaga 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 kvartandur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem fjallað er um gildissvið, kemur fram að reglugerðin gildir því aðeins að farþegi hafi komið til innritunar á tilteknum tíma sem tilgreindur er skriflega af flugrekanda, ferðasala eða viðurkenndum umboðsmanni. Ef enginn tími sé tilgreindur, skuli farþegi koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma.

Af gögnum málsins má ráða að kvartandi hafi mætt til innritunar á réttum tíma. Þarf því ekki að skoða 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) frekar. Álitaefni málsins varðar hins vegar hvaða ástæður lágu fyrir því að kvartandi mætti ekki við brottfararhlið á réttum tíma. Af hálfu WW er því haldið fram að kvartandi hafi að vanrækslu sinni ekki mætt við brottfararhlið á réttum tíma. Af hálfu kvartanda er því haldið fram að hann hafi ekki fengið réttar og nægilegar upplýsingar til að mæta við rétt brottfararhlið á réttum tíma.

Kvartandi hefur í máli þessu fært fram gögn sem sýna fram á að á brottfararspjaldi hans hafi ekki verið upplýsingar um númer eða staðsetningu brottfararhliðs. Þá hefur kvartandi einnig lagt fram gögn sem sýna fram á að númer og staðsetning brottfararhliðs var ekki tilgreint á flugvallarskjáum. Þá hefur kvartandi einnig haldið því fram að hann hafi fyrst innritað sig við innritunartölvu en þegar hann hafi ekki fundið upplýsingar um brottfararhliðið hafi hann talað við starfsmenn við innritunarborð og hafi þeir ekki heldur vitað um staðsetningu brottfararhliðs. Starfsmenn upplýsingaborðs flugvallarins tilkynntu einnig kvartanda að tölvukerfi WW hafi verið bilað og að fluginu hefði líklega seinkað. Þá tiltekur kvartandi einnig að hann hafi hringt í WW úr upplýsingasíma á flugvellinginum og hafi hann ekki heldur fengið upplýsingar um brottfararhliðið í því símtali. Að lokum hafi kvartandi ákveðið að fara í gegnum annað af tveimur öryggishliðum flugvallarins í von um að brottfararhlið flugs hans væri staðsett þar en svo var ekki.

Að mati SGS ber að leggja framangreinda framsögn kvartanda til grundvallar. Þrátt fyrir að WW hafi fengið framangreindar upplýsingar meðfylgjandi kvörtun til athugasemda í tölvupósti 17. október 2017 þá hefur félagið ekki veitt skýringar á því af hverju staðsetning og númer brottfararhliðs hafi ekki birst á farmiða (e. boarding pass) né flugvallarskjáum. Öðrum forsendum í kvörtun var einnig ekki mótmælt. Því telur SGS að kvartanda hafi ekki verið veittar nægilegar upplýsingar til að finna brottfararhlið flugs WW162 þann 1. ágúst 2017 sem megi jafna við neitun um far í skilningi 4. gr. reglugerðarinnar. Á kvartandi því rétt á grundvelli 3.

mgr. 4. gr. til skaðabóta í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar og endurgreiðslu flugfargjalds í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar.

Ber því að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu skaðabóta úr hendi WW á grundvelli c-liðs 1. mgr. 7. gr., sbr. 2. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ber því einnig að fallast á kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði flugfargjalds með flugi WW162 þann 1. ágúst 2017, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartanda að fullu kostnað flugfargjalds með flugi WW162 þann 1. ágúst 2017 skv. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 28. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur