

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 305/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. WW405 þann 4. janúar 2017

I. Erindi

Þann 30. janúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air WW173 þann 4. janúar 2019 frá Keflavík til Los Angeles. Kvörtun kvartanda varðar neitun á fari með flugi WW173 þann 4. janúar 2019.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. janúar 2019. Í svari WOW sem barst Samgöngustofa þann 1. febrúar 2019 kemur fram að kvartandi hafi boðist til vera lengur og gerast sjálfboðaliði í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW benti á að félagið hafi boðið kvartanda að taka næsta lausa flug og fá í staðinn gjafabréf með WOW. WOW hafnaði því bótakröfu kvartanda.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 4. febrúar 2019. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 4. febrúar 2019 fullyrkti kvartandi að hann hafi ekki boðist til að lengja dvöl sína og hann hafi ekki samþykkt að gerast svokallaður sjálfboðaliði. Ítrekaði kvartandi því kröfu sína um staðlaðar skaðabætur.

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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW173 þann 4. janúar 2019. Samkvæmt 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að þegar starfandi flugrekandi sér fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á skal flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn koma sér saman um. Sjálfboðaliðar skulu fá aðstoð, í samræmi við 8. gr., og skal sú aðstoð koma til viðbótar bótunum sem nefndar eru í þessari málsgrein. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé 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. reglugerðarinnar. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í ljósi þess að WOW lagði ekki fram gögn sem sýna fram á að kvartandi hafi veitt samþykki sitt fyrir því að gerast sjálfboðaliði. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WOW, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu. Telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð EUR 600 skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík 18. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson