

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 146/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari með WW720 þann 7. júní 2017

I. Erindi

Þann 24. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW720 þann 7. júní 2017 kl. 06:00 frá Keflavík til Berlín.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi að eigin sögn komið til innritunar á réttum tíma og hafi hann einnig komið að brottfararhliði á réttum tíma. Við brottfararhliðið hafi aðrir farþegar gengið um borð í flugvélina. Þar sem kvartandi átti sæti fremst í vélinni beið hann eftir því að ganga um borð í vélina. Að lokum fylgdi hann öðrum farþega að brottfararhliðinu. Sá farþegi fékk að ganga um borð að sögn kvartanda en honum sjálfum var neitað um inngöngu um borð í flugvélina. Í kjölfarið gekk flugvallarstarfsmaðurinn inn landganginn og hjálpaði til við að undirbúa flugvélina til brottfarar með því að loka vélinni. Tiltekur kvartandi að hann hafi verið við hliðið kl. 05:41 eða 19 mínútum fyrir brottför. Að mati kvartanda jafnast framangreint atvik við neitun um far með fluginu.

Kvartandi 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 26. ágúst 2017. Svar WW barst þann 16. september 2017. Í svari WW kemur fram að kvartandi hafi ekki mætt við brottfararhliðið á réttum tíma og hafi hann því ekki getað verið farþegi í fluginu. Upphaflegur brottfarartími flugsins hafi verið kl. 06:00 og að innritun hafi lokað kl. 05:45, eða 15 mínútum fyrir brottför. Að mati félagsins uppfyllti kvartandi ekki þær skyldur sem lagðar eru á farþega skv. a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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.

Kvartanda var send umsögn WW til umsagnar þann 18. september 2017. Í svari kvartanda, dags. 27. september 2017, ítrekar kvartandi kröfur sínar. Tiltekur kvartandi að hann hafi innritað sig í flugið á réttum tíma. Þá tiltekur kvartandi að hann hafi verið mættur að brottfararhliðinu kl. 05:41 og að þá hafi hliðið verið lokað. Því hafi WW lokað hliðinu á undan áætlun.

Með tölvupósti, dags. 15. mars 2018, óskaði SGS eftir frekari upplýsingum um tímasetningu á lokun á brottfararhliði og hvenær síðustu farþegar voru skráðir um borð í vélina. Í svörum WW dags. 26. og 28. mars 2018 kom fram að 2 farþegar, þ. á m. kvartandi, hafi verið með óútskýrða

fjarvist(e. „no show“) í fluginu. Þá tiltekur WW að kvartandi hafi verið eini farþegi flugsins sem segist hafa lenti í vandræðum við brottfararhlið flugsins. Þá hafði WW einnig aflað upplýsinga frá tölvukerfi við innskráningu á brottfararhliðinu umræddan dag. Tímasetning á skráningu síðasta farþega um borð var kl. 05:40:46. Þá sýndu gögnin fram á að tímasetning á lokun brottfararhliðsins var skráð kl. 05:47:02, eða tæpum 13 mínútum fyrir upprunalega brottför.

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 stjórnisýslulaga 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.

SGS hefur skoðað hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004(reglugerðin). Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar 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. reglugerðarinnar frekar.

Álitaefni málsins er hins vegar hvort að brottfararhliði í flugið hafi verið lokað á undan áætlun og að kvartanda hafi í kjölfarið verið ranglega neitað um far. Af hálfu WW er því haldið fram að kvartandi hafi að vanrækslu sinni ekki mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. Af hálfu kvartanda er því haldið fram að hann hafi verið mættur á réttum tíma við hliðið en að honum hafi ranglega verið neitað um far fyrir að mæta of seint.

Í máli þessu hefur WW lagt fram gögn sem sýna fram á að kvartandi var einn tveggja farþega með óútskýrða fjarvist við brottför flugsins. Þá hefur WW lagt fram gögn úr skráningarkerfi sem notað var við brottfararhlið á fluginu umræddan dag. Þau gögn sýna fram á að brottfararhliðinu var lokað kl. 05:47:02, eða tæpum 13 mínútum fyrir brottför. Í skilmálum WW kemur skýrt fram í grein 6.2 að brottfararhlið loka 15 mínútum fyrir brottför og að ef farþegar mæti ekki innan þess tíma kunni þeir ekki að fá far með viðkomandi flugi. Þá er einnig tiltekið í grein 6.3 í skilmálum WW að ef farþegar mæti ekki á tilgreindum tímamörkum við

brottfararhlið að þá kunni það að valda því að farþegar fái ekki flugfar með viðkomandi flugi og að þeir fái ekki annað flug. Þá er einnig tiltekið í grein 6.3 að framangreind vanræksla farþega sé á þeirra kostnað.

Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að WW hafi sýnt nægjanlega fram á að kvartandi hafi ekki mætt tímanlega við brottfararhlið flugs WW720 þann 7. júní 2017.

Ber því að hafna kröfu kvartanda um greiðslu skaðabóta úr hendi WW á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ber því einnig að hafna kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði flugfargjalds með flugi WW162 þann 7. júní 2017 á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW Air vegna neitunar á fari með flugi WW162 þann 7. júní 2017, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar fyrir flugfargjald með flugi WW162 þann 7. júní 2017 úr hendi WOW Air 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 23. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur