

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 161/2017 vegna kvörtunar um gjaldtöku fyrir innritaðan sérfarangur.

I. Erindi

Þann 31. maí sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi ferðaðist á vegum WOW air (WW) þann 24. apríl 2017 með flugi WW907 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur.

Quartandi ferðaðist með skotvopn til íþróttaiðkunar. Við kaup á farmiða greiddi quartandi fyrir innritaðan farangur í bókunarkerfi WW á vefsíðu félagsins. Quartandi taldi þetta í samræmi við upplýsingar á heimasíðu WW um skotvopn í farangri. Við innritun á flugvelli var quartanda hins vegar tjáð að innrita þyrfti tösku með skotvopni sem sérfarangur þar sem ekki væri heimilt að innrita hana sem innritaðan farangur. Quartandi var krafinn um 11.911 kr. sérfarangursgjald á flugvöllinum. Quartandi er ósáttur við að hafa verið krafinn um gjald vegna sérfarangurs og telur að ekki komi skýrt fram á heimasíðu WW að innrita þurfi tösku sem innihaldi skotvopn sem sérfarangur.

Quartandi krefst endurgreiðslu á sérfarangursgjaldi að fjárhæð 11.911 kr. að frádregnum 4.198 kr. sem WW hefur þegar endurgreitt quartanda, eða endurgreiðslu á samtals 7.713 kr.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. júní 2017. Óskað var eftir álitum WW á framangreindri gjaldtöku og sérstaklega á því hvort félagið teldi upplýsingagjöf á heimasíðu félagsins um farangur sem inniheldur skotvopn vera skýra og í samræmi við 4. gr. 125. gr. loftferðalaga.

Í umsögn WW sem barst Samgöngustofu þann 23. júní 2017 kemur m.a. fram að quartandi hafi bókað flug á vefsíðu félagsins. Í bókun hafi quartandi valið að kaupa sér venjulega farangursheimild (20 kg. tösku) og borgað fyrir það 267 DKK. Quartandi hafi hins vegar ferðast með sérfarangur en fyrir slíkan farangur þurfi að greiða annað gjald en fyrir venjulega töskuheimild. Gjald fyrir sérfarangur eins og quartandi ferðaðist með sé 307 DKK þegar slíkur farangur er valinn í bókunarkerfinu en 467 DKK þegar greitt er fyrir hann á flugvelli.

Í skilmálum WW sé tekið fram að gjöld vegna farangursheimildar séu óendurgreiðanleg. Þetta sé aftur tekið fram í bókunarferlinu sem hver farþegi þurfi að fara í gegnum þegar bókun er gerð. Þegar quartandi hafi mætt á flugvöll hafi hann einungis haft heimild fyrir venjulegri tösku en ekki sérfarangrinum þar sem quartandi hafi valið rangan valmöguleika í bókunarferlinu á

vefsíðu WW. Með réttu hefði kvartandi átt að greiða 467 DKK fyrir sérfarangurinn á flugvelli en greiddi í raun 733DKK. Þennan mismun hafi WW þegar endurgreitt kvartanda. Hefði kvartandi haft samband við WW fyrir innskráningu hefði honum verið heimilað að greiða mismun á 267 DKK (venjulegri töskuheimild) og 307 DKK (verð á sérfarangri ef hann er valinn í bókunarferli á vefsíðu). Það gerði kvartandi hins vegar ekki.

Varðandi upplýsingagjöf á heimasíðu WW þá telji félagið að heimasíðan sé nægilega skýr þegar kemur að upplýsingagjöf um skotvopn. Þar sem upplýsingar um skotvopn sé að finna á þeim hluta síðunnar sem ber titilinn „Allt um sérfarangur“ má leiða út frá því að skotvopn flokkist sem sérfarangur. Óheimilt sé að ferðast með sérfarangur sem handfarangur og er hann því alltaf innritaður. Í bókunarferli WW sé gerður skýr munur á sérfarangri og hefðbundnum innrituðum farangri. Farþegar þurfi því að velja milli sérfarangurs og hefðbundins innritaðs farangurs. Þegar upplýsingagjöf á heimasíðu WW er skoðuð má vera ljóst að þegar skotvopn séu meðferðis beri að velja valmöguleikann sem merktur er „Sérfarangur“.

Með hliðsjón af framangreindu hafni WW kröfu kvartanda um endurgreiðslu.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WW til athugasemda með tölvupósti þann 15. september 2017. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu sama dag benti hann á að orðalag á síðunni „Allt um sérfarangur“ þar sem talað er um skotvopn sem „innritaðan farangur“ sé annað en til dæmis í næstu málsgrein á eftir þar sem talað sé um veiðistangir sem „innritaðan sérfarangur“. Fram kemur að kvartandi hafi greitt gjald fyrir innritaðan farangur þegar hann keypti farmiðann. Kvartandi hafi haft samband við þjónustuborð WW símleiðis „fyrir innskráningu“ þegar konan við innritunarbörðið hafi í fyrstu neitað að innrita farangur hans en honum ekki verið boðið að greiða mismuninn.

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 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.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun Samgöngustofu tekin afstaða til tveggja atriða. Annars vegar hvort kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu farangursgjalds og hins vegar hvort hvort upplýsingargjöf WW um farangur með skotvopn á heimasíðu félagsins sé skýr og í samræmi við 4. mgr. og 5. mgr. 125. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

í 4. mgr. 125. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 kemur fram að ferða- og samningsskilmálar skuli ávallt vera farþegum til reiðu á einfaldan og skýran hátt á vefsíðu og söluskrifstofum flytjanda, hjá umboðsaðilum hans, ferðaskrifstofum og við innritunarborð til brottfarar. Þá segir í 5. mgr. sama ákvæðis að valkvæður viðbótarkostnaður skuli ávallt vera sýnilegur við upphaf söluferlisins.

Hvað varðar kröfu um endurgreiðslu farangursgjalds þá liggur fyrir að kvartandi ferðaðist með skotvopn í farangri og að hann hafi við kaup á farmiða valið innritaðan farangur þ.e. 20 kg. töskuheimild. Við innritun á flugvelli var kvartanda hins vegar tjáð að ekki mætti ferðast með skotvopn í innrituðum farangri og hann krafinn um gjald vegna sérfarangurs. Taska kvartanda fór til Íslands sem sérfarangur í umræddu flugi.

Samgöngustofa hefur skoðað bókunarkerfi WW á vefnum vegna máls þessa. Þar kemur skýrt fram að töskuheimild sem keypt er fyrirfram við bókun fáist ekki endurgreidd þó hún sé ekki nýtt. Í flutningsskilmálum WW¹ sem birtir eru á heimasíðu félagsins kemur einnig fram í ákvæði 10.1 að kostnaður vegna farangursheimildar fáist ekki endurgreiddur. Samkvæmt framansögðu er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi ekki rétt á endurgreiðslu farangursgjalds sem hann keypti fyrirfram við kaup á farmiða.

Hvað sérfarangursgjald varðar, sem kvartandi var krafinn um á flugvelli, þá liggur fyrir að sú farangursheimild var nýtt af kvartanda þar sem farangur hans var fluttur til Íslands sem sérfarangur með umræddu flugi. Kvartandi var fyrir mistök látinn greiða of hátt gjald á flugvöllinum en fyrir liggur að WW hefur þegar endurgreitt kvartanda þann umframkostnað. Í ljósi framangreindra flutningsskilmála WW og þess að sérfarangursheimildin var nýtt af kvartanda telur Samgöngustofa að kvartandi eigi ekki rétt á endurgreiðslu sérfarangursgjalds.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi telji upplýsingagjöf WW á heimasíðu félagsins um hvernig ferðast má með skotvopn í farangri sé óskýr. Samgöngustofa hefur af því tilefni skoðað heimasíðu WW með hliðsjón af þessu atriði kvörtunarinnar. Af þeirri skoðun má sjá að undir liðnum *Spurningar og svör* er að finna upplýsingar um farangur. Undir liðnum *Farangur* birtist liðurinn *Allt um sérfarangur*. Þegar sá liður er valinn kemur upp spurningin *Má ferðast með skotvopn vegna sportveiði, veiðistangir og þess háttar tól og tæki?* Undir þeim lið er tekið fram að farþegar megi ferðast með skotvopn og skotfæri sem innritaðan farangur fyrir veiðar og íþróttir, en þá aðeins sem innritaðan farangur og að uppfylltum nánar tilgreindum skilyrðum.

Er það mat Samgöngustofu að þar sem upplýsingar um skotvopn í farangri er að finna undir liðnum *Allt um sérfarangur* á heimasíðu WW megi vera ljóst að flytja eigi skotvopn sem sérfarangur. Þrátt fyrir þessa afstöðu Samgöngustofu telur stofnunin tilefni til að beina þeim tilmælum til WW að félagið samræmi orðalag á heimasíðu sinni um mismunandi tegundir sérfarangurs í þeim tilgangi að koma í veg fyrir sambærilegan misskilning farþega í framtíðinni.

¹ https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/wowair-web-files/WOWair_ConditionsCarriage.pdf

Í ljósi framangreinds er kröfu kvartanda um endurgreiðslu farangursgjalds, hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu farangursgjalds úr hendi WW er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur