

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 161/2019 vegna kvörtunar um ábyrgð flytjanda vegna tafa eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt.

### I. Erindi

Þann 15. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi ferðaðist á vegum WOW Air þann 16. apríl 2018 með flugi WW442 frá Keflavík til Amsterdam.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar og 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 24. maí 2018. Í svari WOW sem barst þann 3. ágúst 2018 kom fram eftirfarandi:

*„Quartandi átti bókað far með flugi WW442 sl. 16. apríl. Upphaflega áætlaður brottfaratími flugsins var kl. 06:00 en raunverulegur brottfaratími var kl. 07:20. Brottfaratími flugsins seinkaði því um 1 klst. og 20 mínútur. Quartandi fékk tilkynningu um þetta í gegnum skilaboð í síma. Í skilaboðunum var einnig tekið fram að innritunartími fyrir flugið væri óbreyttur og að lokað yrði fyrir innritun kl. 05:15.*

*Samkvæmt þeim göngum og upplýsingum sem WOW air hefur aflað sér hafði quartandi innritað sig í gegnum vefinnritun. Quartandi hafði hins vegar mikilvægan farangur í för með sér og eðli málsins samkvæmt er ekki hægt að innrita farangur í gegnum vefinnritun. Samkvæmt framlögðum gögnum mætti quartandi til innritunar kl. 05:23. Þegar klukkan var orðin 05:15 bar starfsmönnum WOW air að loka fyrir innritun. Þeir fóru því eftir öllum reglum og verkferlum sem þeim ber að fara eftir í aðstæðum sem þessum.*

*Þar sem quartandi hafði lokið við innritun á netinu gat hún fengið að fara um borð í flugvélinu en þurfti að skilja farangurinn eftir.*

#### **Sjónarmið WOW air**

*Í 6. gr. flutningsskilmála WOW air er að finna reglur sem gilda um innritun farþega. Í 6.1.1. gr. segir að félagið opni fyrir innritun tveimur tímum fyrir upphaflega áætlaða brottför flugs og að lokað sé fyrir innritun 45 mínútum fyrir upphaflega áætlaða brottför flugs. Þar er tekið fram að innritunartími breytist ekki þrátt fyrir breyttan brottfaratíma flugs, með þeirri undantekningu*

*að farþegar fái sérstaka tilkynningu um breyttan innritunartíma. Þá er tekið fram að fari farþegar í bága við þessar reglur þá undanskilur WOW air sér ábyrgð á hvers kyns tjóni sem farþegi verður fyrir.*

*Í kvörtun kvartanda kemur fram að kvartandi hafi mótttekið skilaboðin þar em hún fékk tilkynningu um seinkun á brottfarartíma flugsins. Í skilaboðunum var skýrlega tekið fram að innritunartíminn væri kl. 05:15, eða 45 mínútur fyrir upphaflegan brottfarartíma eins og tíðkast hjá flugrekendum.*

*Í framlögðun gögnum tekur kvartandi fram að hún hafði upphaflega áætlað að mæta á flugvöllinn um kl. 04:00, sem hefði gefið henni nægan tíma til þess að innrita farangur sinn. Þegar kvartandi fékk svo skilaboð um seinkun á brottför flugsins tók hún þá meðvituðu ákvörðun um að leggja mun seinna af stað, þrátt fyrir að umrædd skilaboð tóku það skýrlega fram að innritun lokaði kl. 05:15.*

*Það er alfarið á ábyrgð farþega að mæta til innritunar á réttum tíma fyrir hvert flug, líkt og tekið er fram í flutningsskilmálum WOW air. Starfsmenn WOW air ber skylda til þess að starfa eftir ofangreindum reglum. Þar sem kvartandi mætti ekki til innritunar á þeim tíma sem hún hafði þegar verið upplýst um er ljóst að kvartandi uppfyllti ekki þá skyldu sem á henni hvílir samkvæmt flutningsskilmálum WOW air. Verður kvartandi að bera ábyrgð á þeirri vanrækslu. Ekki skiptir þar máli þótt að kvartandi hafi þegar innritað sig á netinu, þar sem eðli málsins samkvæmt er ekki hægt að innrita farangur á netinu. Innritun farangurs er þess eðlis að farþegar þurfa að fara með farangurinn í töskuafhendingastöð WOW air í sérstökum eðlis, meðal annars til þess að vigta farangurinn.*

*WOW air hafnar því allri bótaskyldu í þessu tilviki.“*

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW þann 7. ágúst 2018. Engin frekari svör bárust 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 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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 ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri er fjallað um í 106. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að flytjandi ber ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Í 2. mgr. sömu greinar kemur þó fram að flytjandi verður ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af framangreindum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið framkvæma slíkar aðgerðir.

Eins og áður hefur komið fram eiga neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt loftferðalögum nr. 60/1998 eða

reglugerðum settum á grundvelli þeirra og beint kvörtun til Samgöngustofu um að hún láti máli til sín taka, sbr. 1. mgr. 126. gr. loftferðalaga. Samkvæmt 106. gr. loftferðalaga ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi. Ljóst er að farangur kvartanda var ekki innritaður í flug WW442 þann 16. apríl 2018 og var því ekki um flutning á farangri kvartanda að ræða. Í ljósi þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið loftferðalaga nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar og skaðabætur úr hendi WOW air er vísað frá.

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, 13. júní 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson