

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 208/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari
með WW173 þann 10. júní 2017**

I. Erindi

Þann 23. október 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW173 þann 2. júní 2017 frá Los Angeles til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhliði á réttum tíma. Við brottfararhliðið var kvartanda neitað um far þar sem að vegabréf hans var í ófullnægjandi ástandi og gat hann því ekki farið sem farþegi með flug WW173.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna neitunar á fari samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá á kvartandi einnig rétt á stöðluðum skaðabótum skv. framangreindri reglugerð ef að um óréttmæta neitun um far var að ræða.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. október 2017. Svar WW barst þann 13. nóvember 2017. Í svari WW kemur fram að vegabréf kvartanda hafi verið í ófullnægjandi ástandi og að hluti þess hafi verið rífið. Því hafi kvartandi ekki verið með fullnægjandi ferðaskilríki og honum því neitað um far. Að mati félagsins var um réttmæta neitun um far að ræða og skilyrði bótaskyldu skv. reglugerð EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt.

Kvartanda var send umsögn WW til umsagnar þann 13. nóvember 2017. Kvartandi tiltekur að hann hafi orðið óþægindum og fjártjóni við að vera neitað um far með flugi WW173. Þá heldur kvartandi því fram að hann hafi notað vegabréf sitt reglulega til að ferðast alþjóðlega. Kvartandi bendir einnig á að WW hafi ekki lagt fram sönnun þess efnis að vegabréf hans hafi verið ófullnægjandi ástandi. Þá tiltekur kvartandi að hann hafi pantað flug með öðrum flugrekanda og að hann hafi fengið að far með því flugi.

Með tölvupósti til kvartanda, dags. 25. nóvember 2017, óskaði SGS eftir ljósmynd af vegabréfi hans og hinni meintu rifu. Í svari, dags. 27. nóvember 2017, sendi kvartandi ljósmynd af vegabréfi sínu. Um var að ræða nærmynd af einni blaðsíðu vegabréfsins, þ.e. blaðsíðu þar sem nafn og ljósmynd af kvartanda kom fram. Með tölvupósti, dags. 25. apríl 2018, óskaði SGS m.a. eftir ljósmyndum sem sýndu betur heildarástand vegabréfsins. Með tölvupósti, dags. 11. maí 2018, var erindi dags. 25. apríl 2018 ítrekað. Með tölvupósti, dags. 24. maí 2018, var erindi dags. 25. apríl 2018 ítrekað. Svar barst frá kvartanda þann 25. maí 2018 en í því svari barst ekki mynd af vegabréfi kvartanda. Hinsvegar tiltók kvartandi í því svari að hann hefði ferðast til annarra Evrópulanda á viðkomandi vegabréfi. Með tölvupósti, dags. 28. maí 2018, ítrekaði SGS

beiðni um að fá myndir sem sýndu fram á ástand vegabréfsins. Í svari kvartanda, 2. júní 2018, tiltekur kvartandi m.a. að vegabréf hans hafi ekki verið í slæmu ástandi. Með tölvupósti, dags. 4. júní 2018, var beiðni um mynd af vegabréfinu ítrekuð sbr. erindi frá 25. apríl 2018. Þann 6. ágúst 2018 barst erindi frá kvartanda þar sem hann m.a. ítrekar kröfur sínar.

Þann 17. ágúst 2017 sendi SGS erindi til WW þar sem óskað var eftir öllum gögnum sem félagið ætti vegna framangreindrar neitunar um far. Í svari WW, dags. 17. ágúst 2018, færði félagið fram myndir af umræddu vegabréfi sem teknar voru af starfsmönnum við brottfararhliðið. Af myndunum má sjá að vegabréfið var í mjög slæmu ástandi og að mikilvæg blaðsíða í vegabréfinu var nánast laus. Þá fylgdi einnig afrit af skráningu viðkomandi starfsmanna þar sem ástæða neitunar um far var tilgreind.

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 stjórnálaganna 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 kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að kvartanda var neitað um far með flugi WW173 frá Los Angeles til Keflavíkur þann 10. júní 2017. Álitafni málsins varðar því hvort að sú neitun um far hafi verið réttmæt í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í j-lið 2. gr. segir:

„farþega neitað um far“: farþega er 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., nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi,“

Af málgögnum í máli þessu liggur fyrir að vegabréf kvartanda var í afar slæmu ástandi eða jafnvel ónothæft. Ferðaskilríki kvartanda voru því ófullnægjandi og að mati SGS var því um réttmæta neitun um far að ræða af hálfu WW. Eru bóta og endurgreiðslu skilyrði 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda og kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar bætur úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

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 22. ágúst 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur