

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 347/2018 vegna neitunar um far með flugi nr. WW125 2. mars 2017

I. Erindi

Þann 14. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW125 frá Keflavík til Boston þann 2. mars 2017.

Í kvörtun kemur fram að við innritun í flugið hafi komið í ljós að annar kvartenda, hafi ekki verið með gild ferðaskilríki meðferðis sem varð til þess að honum var neitað um far með flugi WW125. Af hálfu kvartenda er því haldið fram að starfsmaður WW á innritunarborði hafi tjáð þeim að hægt væri að breyta miðanum hjá WW. Í kjölfarið reyndu kvartendur að ná sambandi símleiðis við söluskrifstofu WW sem tókst eftir nokkra bið. Í samtali við söluskrifstofu WW var kvartendum tjáð að ekki væri hægt að breyta miðunum. Þegar samtalinu lauk var innritun í flugið lokið og gat hvorugur kvartenda því farið með fluginu.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. mars 2018. Í svari WW sem barst SGS þann 6. apríl 2018 kemur fram að félagið telji að reglugerð EB nr. 261/2004 eigi ekki við í málinu gagnvart kvartandanum Jóhanni O. Guðmundssyni þar sem að hann mætti ekki til innritunar með fullnægjandi ferðaskilríki. Um kröfu kvartandans Huldu Guðmundsdóttur tiltekur félagið að henni hafi ekki verið neitað um far með viðkomandi flugi. Telur félagið að Hulda hafi verið í símanum þar til lokað hafi verið fyrir innritun og því hafi það verið hennar eigin ákvörðun að innskrá sig ekki í flugið.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 6. apríl 2018. Í svari kvartenda, dags. 9. apríl 2018, er ítrekað að starfsmaður við innritunarborð hafi tjáð þeim að „...[starfsmaðurinn] vissi ekki um neitt dæmi þess að fólk fengi ekki að breyta flugmiðum í svona aðstæðum“. Þá tiltaka kvartendur að kvartandinn Hulda Guðmundsdóttir hefði að sjálfsgöðu farið með fluginu ef þau hefðu fengið að vita strax að þau gætu ekki fengið miðunum breytt.

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 stjórnslulaga nr. 37/1993 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.

Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Þar 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 farþegar koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma.

Í j)-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá nánari skilgreiningu á hugtakinu neitun um far en þar 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,

Ljóst er af framangreindu að þar sem að kvartandinn Jóhann O. Guðmundsson mætti ekki með fullnægjandi ferðaskilríki til innritunar eigi hann ekki rétt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 til endurgreiðslu flugfargjalds. Um rétt kvartandans til endurgreiðslu skatta og gjalda vegna flugfars sem var ekki nýtt telur SGS að réttur kvartanda til endurgreiðslu á sköttum og gjöldum sé óumdeilanlegur.

Um rétt kvartandans Huldu Guðmundsdóttur til endurgreiðslu flugfargjalds með flugi WW125 þann 2. mars 2017 telur SGS einnig rétt að líta til j)-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í gögnum málsins kemur hvergi fram að kvartandanum hafi verið neitað um far með flugi WW125 né að henni hafi verið gefnar upplýsingar sem gæfu til kynna að henni hafi verið neitað um far með flugi WW125. Telur SGS því að ekki hafi verið um að ræða neitun um far í skilningi j)-liðar 2. gr. sbr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Eru endurgreiðsluskilyrði 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, því ekki uppfyllt og ber að hafna kröfu kvartandans Huldu Guðmundsdóttur um endurgreiðslu kostnaðar flugfargjalds með flugi WW125.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

WOW air endurgreiði kvartendum skatta og gjöld af ónotuðum farmiðum þeirra.

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, 15. september 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson
lögfræðingur