

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 80/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. WW405 þann 24. febrúar 2017.

I. Erindi

Þann 11. febrúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air WW405 þann 24. febrúar 2017 frá París til Keflavíkur. Kvörtun kvartenda varðar neitun á fari með flugi WW405 þann 24. febrúar 2017.

Kvartendur fóru fram á staðlaðar 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 12. febrúar 2019. Engin svör bárust frá WOW vegna málsins. Þann 24. júní 2019 sendi Samgöngustofa tölvupóst til kvartenda og óskaði eftir gögnum sem gætu varpað ljósi á atvik máls. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu þann 25. júní 2019 var að finna upplýsingar sem WOW hafði gefið kvartendum í tengslum við kvörtun þeirra. Þar kom fram að WOW hafnaði kröfu kvartenda á þeim forsendum að seinkun á flugi WW405 þann 24. febrúar 2017 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna og WOW væri ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem umrædd seinkun var til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW405 þann 24. febrúar. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 8. gr.

reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé 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. reglugerðarinnar. Í máli þessu hafa kvartendur ekki lagt fram nægjanleg gögn kröfu sinni til stuðning þrátt fyrir áskorun Samgöngustofu þess efnis. Af þeim sökum getur Samgöngustofa ekki tekið afstöðu til þess hvort bótaréttur sé mögulega fyrir hendi á grundvelli 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kröfum kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda á hendur WOW Air um greiðslu skaðabóta skv. reglugerð 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 12. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson