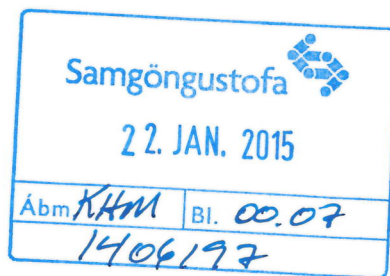


Samgöngustofa
Pósthólf 470
202 Kópavogur



INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Sölvhólsgrötu 7 101 Reykjavík
sími: 545 9000 bréfasími: 552 7340
postur@irr.is
innanrikisraduneyti.is

Reykjavík 20. janúar 2015
Tilv.: IRR14050223/17.18.5

Ráðuneytið hefur þann 15. janúar sl. kveðið upp úrskurð í máli nr. IRR14050223, kæra WOW Air ehf. á ákvörðun Samgöngustofu. Hjalagt sendist yðuar afrit af úrskurði ráðuneytisins.

Fyrir hönd innanríkisráðherra
eftir umboði

Gunnhildur Eva Arnoddsdóttir

Fylgiskj.: Afrit úrskurðar ráðuneytisins, dags. 15. janúar 2015.

Samrit: Ragnar Árnason
Grenibýggð 38
270 Mosfellsbær
-
Aktis lögmannsstofa slf.
Þórir Júlíusson hdl.
Ármúla 17
108 Reykjavík



INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2015, þann 15. janúar er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r

í máli nr. IRR14050223

Kæra WOW Air ehf.

á ákvörðun

Samgöngustofu

I. Kröfur og kæruheimild

Þann 23. maí 2014 barst ráðuneytinu kæra WOW Air (hér eftir nefnt WOW) vegna ákvörðunar Samgöngustofu (hér eftir nefnd SGS) í máli Ragnars Árnasonar og Unnar Valdemarsdóttur (hér eftir nefnd R&U) nr. 21/2014 frá 18. mars 2014. Með ákvörðun Samgöngustofu var WOW gert að greiða R&U bætur að fjárhæð 400 evrur hvoru samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar á flugi X9206 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 5. ágúst 2013. Þá var WOW gert að greiða R&U kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Einnig var WOW talið hafa brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki R&U um réttindi þeirra samkvæmt reglugerðinni. Krefst WOW þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. R&A hafa ekki látið málið til sín taka við meðferð þess hjá ráðuneytinu og lítur ráðuneytið svo á sem í því felist að krafist sé staðfestingar hinnar kærðu ákvörðunar.

Ákvörðun SGS er kærð til ráðuneytisins á grundvelli 3. mgr. 126. gr. c laga um loftferðir nr. 60/1998.

II. Kæruefni og ákvörðun SGS

WOW annaðist flug X9206 sem áætlað var frá London Gatwick til Keflavíkur þann 5. ágúst 2013. Þegar R&U mættu á flugvöllinn umræddan dag hafði fluginu verið aflýst. Bera R&U því við að þau hafi hvorki fengið tölvupóst né SMS skilaboð þar sem tilkynnt var um aflýsinguna. WOW ber því hins vegar við að tilkynnt hafi verið um aflýsinguna með tölvupósti. Er deilt um bótaábyrgð WOW vegna aflýsingarinnar.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

I. Erindi

Þann 21. ágúst sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá Ragnari Árnasyni og Unni Valdemarsdóttur. Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WOW) X9206 þann 5. ágúst 2013 frá London Gatwick til Keflavíkur. Þegar kvartendur mættu á flugvöllinn var þeim hins vegar tjáð að fluginu hefði verið aflýst. Kvörtuninni fylgdu afrit af staðfestingu á bókun, farmiða og greiðslu, afrit af kvittun fyrir kvöldverði afrit af tölvupóstsamskiptum kvartenda við WOW auk nánari greinargerðar kvartenda. Í gögnum málsins kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið tölvupóst eða SMS um seinkunina. Í tölvupóstsamskiptum kvartenda við WOW kemur fram að WOW hafi sent farþegum umrædds flugs tilkynningu með tölvupósti um aflýsinguna. Hins vegar hafi hópur farþega ekki fengið þann póst og mætt á flugvöllinn. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna aflýsingarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. ágúst sl. Svar barst frá WOW 9. september 2013 en vegna mistaka Samgöngustofu var svarið ekki fært inn í skjalavinnslukerfi stofnunarinnar og ákvörðun nr. 5/2014 var gefin út 11. mars 2014 án þess að tekið væri tillit til svarsins. Þann 13. mars 2014 benti WOW Samgöngustofu á þennan annmarka á meðferð málsins og fór fram á að Samgöngustofa tæki úrskurð sinn til endurskoðunar. Samgöngustofa afturkallaði þá ákvörðun nr. 5/2014 sbr. 2. mgr. 25. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 og gefur hér út nýja ákvörðun með tilliti til umsagnar WOW og athugasemda kvartenda þar við.

Í umsögn WOW við kvörtuninni kemur eftirfarandi fram:

Hér að neðan má sjá þær upplýsingar sem við kölluðum eftir varðandi afhendingu tölvupósta vegna bókunar Ragnars Árnasonar og fjölskyldu. Eins og Kristján Þorvaldsson starfsmaður á

upplýsingatæknisviði WOW air segir hér að neðan er ljóst að póstarnir voru sendir frá bókunarkerfi WOW air og afhentir í þessu tilfalli póstkerfi Google sem rekur pósthjónustuna Gmail. Við hjá WOW air förum fram á að fólk skrái virkt netfang og farsíma við bókun hjá okkur m.a. til þess að geta komið mikilvægum skilaboðum til viðskiptavina okkar. Eins og sést hér að neðan voru skilaboð okkar afhent póstveitu farþega og verður því að sterkar líkur á að póstur hafi borist viðtakanda en ekki verið lesin.

Um leið og ljóst var þann 5. ágúst sl. að farþegar höfðu ekki upplýsingar um breyttan brottfarartíma var strax farið í aðgerðir til að draga úr óþægindum viðskiptavina vegna þessa. Undirrituð fékk vitneskju um stöðuna um klukkan 18 og rúmlega klukkustund síðar var búið að ganga frá flugi fyrir alla farþega daginn eftir. Þeir sem vildi stóð til boða gisting á hóteli á kostnað WOW air.

Við hjá WOW air teljum okkur hafa uppfyllt allar okkar skyldur gagnvart farþegum í þessu tilfalli.

Með umsögninni fylgdi afrit af tölvuskráningum úr bókunarkerfi WOW. Þar kemur fram að póstar hafi verið sendir frá WOW á tölvupóstfang kvartanda þann 14. maí 2013 og 7. júní 2013.

Þann 13. mars 2014 bárust athugasemdir kvartenda við umsögn WOW. Þar segir að kvartendur geti ekki séð að nein ný rök séu komin fram af hálfu WOW. Það hafi legið alveg ljóst fyrir að WOW hafi útvegað flug og gistingu enda varði kvörtun þeirra ekki það. Kvartendur séu alveg vissir um að tilkynning frá þeim hafi ekki borist, hvorki í tölvupósti né með SMS skilaboðum. Gmail sé þannig uppbyggt að allur póstur geymist og auðvelt sé að fletta honum upp. Kvartendur hafi skoðað póstinn oft á dag og á þeim tíma sem pósturinn hafi átt að vera sendur. Kvartendur taki fram að þetta sé enginn leikur hjá þeim til að klekkja á WOW. Annar kvartanda hafi misst úr vinnu og orðið fyrir töluverðu tekjutapi auk þess sem hinn kvartandinn var búinn að ganga í gegnum erfið veikindi og ferðin hafi verið skipulögð út frá þeirra þoli. Einnig hafi verið með í för 13 ára fósturdóttur þeirra og þetta hafi reynst henni erfitt. Kvartendum þyki vegið töluvert að æru þeirra, þau séu eiginlega ásökuð um að ljúga. Kvartendur séu ósköp venjulegt og heiðarlegt fólk og hefðu aldrei farið út í svona aðgerðir ef að þau hefðu fundið þennan póst eða munað skyndilega eftir honum. Að öðru leyti vísa kvartendur til gagna sem þeir hafi þegar lagt fram.

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 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum, ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er fyrir um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Lofthæðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópuðómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að flugi kvartenda X9206 frá London Gatwick til Keflavíkur 5. ágúst 2013 var aflýst. Kvartendur vissu ekki af aflýsingunni fyrr en þau mættu á flugvöllinn. Af samskiptum þeirra við WOW má ráða að WOW hafi sent tölvupóst til farþega umrædds flugs en hins vegar hafi pósturinn ekki skilað sér til ákveðins hóps farþega, þar á meðal kvartenda. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að skaðabótaskylda flugrekanda vegna aflýsingar á flugi falli niður ef hann tilkynnir farþegum um aflýsinguna innan ákveðins tíma með nánar tilgreindum skilyrðum. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. er ekki fjallað um í hvaða formi slík tilkynning þarf að vera. Samgöngustofa telur að form tilkynningarinnar gildi einu svo lengi sem tryggt sé að tilkynningin komist skýrt og skilmerkilega til viðtakanda. Þannig geti tilkynning með tölvupósti uppfyllt skilyrði c-liðar 1. mgr. 5. gr. ef tryggt er að tölvupósturinn berist til viðtakanda. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst, á flugrekandanum.

Með umsögn WOW fylgdu gögn sem bentu til þess að póstur hafi verið sendur frá WOW til kvartenda. Samgöngustofa getur ekki fallist á að framlagning slíkra gagna teljist fullnægjandi sönnun þess að farþegum hafi borist tilkynning með fullnægjandi hætti. WOW gerði ekkert til að fá staðfestingu kvartenda á að þeir hafi mótttekið skilaboðin. Samgöngustofa vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynning um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartendur hafi fengið tilkynningu um aflýsingu hefði WOW átt að hringja þegar kvartendur brugðust ekki við tölvupóstinum. Samgöngustofa bendir einnig á að ljóst er að hópur farþega mætti á flugvöllinn til að fara með flugi X906. Það er því ljóst að kvartendur þessa máls voru ekki einir um að hafa ekki tilkynningu um aflýsingu. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi WOW skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal, ef flugi er aflýst, viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekanda, í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., og einnig, ef flugleið er breytt og með réttu má búast við að áætlaður brottfarartími nýja flugsins sé a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst, aðstoð sem er tilgreind í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr.

Í 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir í a-lið að flugrekandi skuli bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Í b-lið segir að flugrekandi skuli bjóða farþegum endurgjaldslaust hótulgistingu. Í gögnum málsins kemur fram að farþegum hafi verið boðin endurgjaldslaus hótulgisting og morgunverður. Töf kvartenda vegna aflýsingarinnar varði í tæplega 17 klukkustundir. Ljóst er að einn morgunverður getur ekki talist fullnægjandi hressing eða máltíð í samræmi við lengd tafar sbr. a-liður 1. mgr. 9. gr. Það er því mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. og beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar. Meðal þeirra gagna sem fylgdu kvörtuninni var kvittun fyrir kvöldverði upp á 84.25 GPB. Ber WOW m.a. að taka mið af því.

Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki veitt kvartendum neina aðstoð þ.m.t. upplýsingar um réttindi flugfarþega. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af WOW er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð:

WOW air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 9. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

III. Málsástæður WOW, umsögn SGS og meðferð málsins í ráðuneytinu

Kæra WOW barst ráðuneytinu með bréfi dags. 21. maí 2014 og var móttekin þann 23. sama mánaðar.

WOW byggir á því að félagið telji niðurstöðu SGS ranga og byggjast á staðhæfingum sem ekki eigi við rök að styðjast auk þess sem ákvörðunina skorti lagagrundvöll. Telur WOW að kjarni málsins snúist um hvort það sé fullnægjandi að upplýsa farþega um aflýsingu flugs með því að senda tölvuskeyti á netfang sem viðkomandi farþegar hafi gefið upp. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 komi fram að farþegar eigi ekki rétt á skaðabótum frá flugrekanda hafi þeim verið tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst með sjö til fjórtán daga fyrirvara. Fyrir liggir að tölvuskeyti WOW hafi verið sent dagana 15. maí og 7. júní 2013 og því sé skilyrðið varðandi fyrirvarann uppfyllt.

WOW bendir á að hvorki reglugerð EB nr. 261/2004 né íslensk lög og reglur hafi að geyma áskilnað um form tilkynningar til farþega um aflýsingu flugs. Einungis sé mælt fyrir um að tilkynning skuli send. Telur WOW ljóst að rafræn upplýsingatækni geti staðfest með tryggunum hætti hvort og hvenær gögn teljist komin til aðila. Þau gögn sem WOW leggi fram sýni að tölvuskeytin hafi verið send á þau netföng sem R&U gáfu upp. Liggir fyrir að tölvuskeytin hafi verið afhent frá vefþjóni WOW yfir á vefþjón R&U, þ.e. póstkerti Google sem reki

póstþjónustuna Gmail sem R&U notist við. Sé óumdeilt að WOW hafi komið tilkynningunni til skila með tölvuskeyti. Sé WOW hins vegar þess ekki umkomið að tryggja að móttakandi kynni sér efni tölvuskeytis frekar en nokkur annar sendandi slíks skeytis. Til viðbótar liggja fyrir að hafi tölvuskeytin ekki borist R&U hafi orðið einhvers konar misfella, annað hvort hjá póstþjónustu R&U eða í þeirra vél- eða hugbúnaði. Standist ekki að WOW beri skaðabótaábyrgð á misfellum sem verði raktar til þjónustuaðila R&U eða þeirra sjálfra.

WOW vísar til þess að eðli máls samkvæmt verði flugrekendur að geta treyst því að geta sent tilkynningar á þau netföng sem farþegar gefa upp einmitt í þeim tilgangi. Til hliðsjónar megi benda á reglur sem hafi verið innleiddar með lögum nr. 51/2003 í IX. kafla stjórnsýslulaga nr. 37/1993 um rafræna meðferð stjórnsýslumála, sbr. 39. gr. Vísar WOW til athugasemda við 1. og 3. mgr. frumvarpsins. Verði ekki gerðar meiri kröfur til WOW en gerðar séu til stjórnvalda um sönnun vegna rafrænna samskipta. Hafnar WOW því að á flugrekendum hvíli sú skylda að fá fram einhvers konar viðbrögð frá farþegum við tilkynningum sem sannanlega séu sendar þeim með rafrænum hætti. Væri þá tilgangslaust að notast við það form samskipta.

WOW bendir á að loftferðalög geri ráð fyrir rafrænni farskráningu í loftflutningum, sbr. 7. mgr. 89. gr. laganna. Á grundvelli þeirra heimildar hafi verið sett reglugerð nr. 317/2000 um framkvæmd rafrænnar farskráningar í loftflutningum. Þar komi skýrlega fram í 1. gr. að flytjanda sé heimilt að taka við bókunum á flutningi farþega í loftflutningum sem gerðar séu með rafrænum hætti. Að sama skapi sé flytjendum heimilt að staðfesta slíkar bókanir með rafrænum hætti og láta þá staðfestingu koma í stað útgáfu á farseðli og sé þá kominn á flutningssamningur milli aðila. Skjótí því skökku við að tilkynning sem flugrekendur sannanlega sendi farþegum með rafrænum hætti teljist ekki fullnægjandi.

WOW vísar til þess að álitaeftni það sem hér um ræðir snúist um sönnun. Sé alþekkt að rafræn gögn, líkt og tölvuskeyti, geti þjónað sama hlutverki og skrifleg gögn ef móttakandi getur kynnt sér efni þeirra, varðveitt þau og framvísað síðar. Sú sönnun liggja fyrir í málinu. Sé það hins vegar ekki staðan með talsíma. Myndi þannig símtal til aðila ekki fullnægja framangreindum skilyrðum enda sé ekki unnt að varðveita rafboð í gegnum síma eða framvísa þeim síðar nema þau séu tekin upp. Væri viðkomandi flugrekanda ómögulegt að sanna að tilkynningin hefði verið send.

WOW byggir á því að sú regla sem SGS leggur til grundvallar niðurstöðu sinni gangi mun lengra en ákvæði reglugerðarinnar sem aðeins mæli fyrir um að tilkynning skuli send. Hún gangi jafnframt lengra en að tilkynning sé send með sannanlegum hætti en fyrir liggi að svo hafi verið gert. Þessi nýja regla feli í sér að fá flugrekendur ekki einhvers konar viðbrögð við tilkynningum sem þeir senda sannanlega með tölvuskeyti á netfang sem viðkomandi gaf upp verði þeir að senda tilkynninguna með ábyrgðarbréfi til viðkomandi farþega, senda hana með stefnuvotti eða fá heimild til að taka upp símtöl til farþega í því skyni að forðast greiðslu skaðabóta. Form tilkynningarinnar skipti því öllu máli öfugt við það sem segi annars staðar í hinni kærðu ákvörðun. Slík niðurstaða eigi sér ekki stoð í þeim lögum eða reglum sem vísað sé til í hinni kærðu ákvörðun. Til viðbótar megi benda á þá staðreynd að viðskiptavinir WOW koma hvaðanæva að úr heiminum. Yfirgnæfandi meirihluti þeirra kaupir farmiða með rafrænum hætti og fá flugmiða sendan með tölvuskeyti. Það megi teljast ólíklegt að WOW eða aðrir flugrekendur geti tileinkað sér þá framkvæmd að senda tilkynningar með ábyrgðarbréfi á sannanlegan hátt, allt eftir því hvað sé í boði í heimalandi viðkomandi farþega við tilefni sem þessi án þess að það myndi fela í sér óverjandi kostnað. Megi ætla að flugrekendur, sem flestir byggja viðskipti sín á rafrænum samskiptum, yrðu að færa sig yfir í viðskipti í bréflegu formi. Þá sé að auki hætta á að þessi framkvæmd hefði sjálfkrafa í för með sér mismunun við upplýsingagjöf á grundvelli búsetu eða staðsetningar söluaðila og þar með brot gegn 6. mgr. 125. gr. loftferðalaga. Þá hafnar WOW því að félaginu beri að endurgreiða R&U kostnað vegna máltíða og að hafa ekki upplýst þau um réttindi sín samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem tilkynnt hafi verið um aflýsingu flugsins.

Kæran var send SGS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 30. maí 2014.

Umsögn SGS barst ráðuneytinu með bréfi dags. 27. júní 2014. Í umsögninni er á það bent að röksemdir WOW feli í sér að ávallt sé nægilegt að senda tölvupóst til að uppfylla skyldu flugrekanda til að tilkynna um aflýsingu flugs, sbr. c- lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Á það geti SGS ekki fallist. Í ákvæðinu sé mælt fyrir um að farþegum skuli tilkynnt um aflýsingu flugs og telur SGS að form slíkrar tilkynningar gildi einu svo lengi sem tryggt sé að farþegi sé upplýstur um aflýsinguna. Í ljósi þess að loftferðalögum og reglugerð EB nr. 261/2004 sé ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur

flugþjónustu og að meginreglan sé réttur farþega til skaðabóta beri að skýra undantekningar frá því þröngt. Telur SGS það standa flugrekanda næst að leitast við að fullvissa sig um að farþegar séu upplýstir um aflýsingu. Það séu viðtekin vinnubrögð að fara fram á staðfestingu á tölvupóstum og telur SGS það ekki of íþyngjandi fyrir flugrekendur að fara fram á slíkt og grípa þá til aðgerða gagnvart þeim farþegum sem ekki staðfesta móttöku. Telur SGS að reglur um rafræna stjórnsýslu eigi ekki við þar sem flugrekendur séu ekki stjórnvald. Um sé að ræða samning milli flugrekanda og neytanda. Í ljósi þess samnings sé ástæða fyrir flugrekanda til að leitast við að tryggja að farþegar séu upplýstir um stöðu mála þegar það á við. Bendir SGS á að þegar flugi er aflýst skuli farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012, sbr. reglugerð EB nr. 261/2004. Einnig skuli farþegar upplýstir um aðra flutningsmöguleika samkvæmt 2. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá megi benda á að við aflýsingu flugs skapist réttur til handa flugfarþega sem feli í sér val á tilteknum valkostum samkvæmt ákvæðum reglugerðarinnar. Þannig sé ljóst að gert sé ráð fyrir samskiptum farþega og flugrekanda. Þá kemur fram að SGS telji að ríkar lögbundnar skyldur hvíli á flugrekanda að tilkynna farþegum um seinkun á flugi. Í málinu liggja ekki fyrir að WOW hafi leitast við að upplýsa farþega með frekari hætti um aflýsingu flugsins s.s. með því að hringja eða senda SMS. Talið sé nauðsynlegt að til að tryggja lögbundin réttindi flugfarþega þurfi umræddar upplýsingar sannanlega að berast farþegum og gera verði kröfu til flugrekanda um að þeir gangi úr skugga um að svo sé. Sé t.d. mögulegt að óska eftir staðfestingu á móttöku tölvupósts. Þá megi benda á að hópur farþega hafi mætt á flugvöllinn til að fara með umræddu flugi og þannig megi leiða líkur að því að fleiri farþegum hafi ekki verið kunnugt um aflýsinguna.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 7. júlí 2014 var WOW gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum SGS. Bárust þau ráðuneytinu með bréfi WOW dags. 22. júlí 2014.

Í andmælum sínum bendir WOW á að í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 komi fram að farþegar eigi ekki rétt á skaðabótum frá flugrekanda ef þeim hefur verið tilkynnt um að flugi sé aflýst með sjö til fjórtán daga fyrirvara. Fyrir liggja að tölvuskeyti WOW hafi verið send dagana 14. maí og 7. júní 2013 á vefþjón R&U. Telur WOW að kvartendum hafi þannig verið tilkynnt um aflýsingu flugsins. Hafnar WOW túlkun SGS á lagaákvæðinu. Bendir WOW á að ef löggjafinn hefði ætlað að leggja þá skyldu á flugrekendur að leitast við að upplýsa farþega, sem

sannanlega hefði verið tilkynnt um aflýsingu flugs, með frekari hætti um aflýsinguna hefði ákvæðið væntanlega verið orðað á þann veg. Ástæðan fyrir því að svo sé ekki sé e.t.v. sú að með því sé girt fyrir þá niðurstöðu að það velti á viðbrögðum og upplifun farþega hvort þeir teljist hafa fengið tilkynningar sem sannanlega eru sendar á t.a.m. netföng og símanúmer sem þeir sjálfir hafi gefið upp.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 7. júlí 2014 var R&U gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Engar athugasemdir bárust.

Með bréfum til aðila málsins dags. 18. ágúst 2014 var tilkynnt að málið væri tekið til úrskurðar.

IV. Niðurstaða ráðuneytisins

Krafa WOW lýtur að því að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og félaginu verði ekki gert að greiða R&U bætur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá hafnar WOW því að greiða R&U kostnað vegna máltíða sem og að hafa brotið gegn 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með því að upplýsa R&U ekki um réttindi þeirra samkvæmt reglugerðinni.

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun SGS fjallar 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. Var reglugerð þessi innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. ber þó flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem

ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

Ráðuneytið bendir á að með reglugerð nr. 574/2005 er leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda úrlausn mála. Þá bendir ráðuneytið á að það er meginregla samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 að farþegar eigi rétt á skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrði fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Þar sem reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt.

Fyrir liggur að flugi R&U frá London Gatwick til Keflavíkur sem áætlað var þann 5. ágúst 2013 var aflýst. Af hálfu WOW er á því byggt að R&U hafi verið tilkynnt um aflýsinguna með tölvubréfum sem send voru á uppgengið netfang þeirra dagana 14. maí og 7. júní 2013. Geti WOW ekki borið ábyrgð á því ef R&U hafi ekki fengið tölvupóstinn. Af hálfu R&U er á því byggt að þeim hafi ekki verið kunnugt um aflýsinguna fyrr en þau mættu á flugvöllinn þann 5. ágúst 2013.

Ráðuneytið tekur undir það með SGS að þau gögn sem lögð eru fram af hálfu WOW geti ekki talist fullnægjandi sönnun þess að R&U hafi borist tilkynning um aflýsingu flugsins með fullnægjandi hætti. Var þannig ekki óskað staðfestingar R&U á því að þau hefðu móttengið skilaboðin. Þá leitaðist WOW ekki við að hafa samband við R&U þegar þau brugðust ekki við tölvupóstinum. Þá bendir ráðuneytið á að leggja verði ríkar skyldur á flugrekanda þegar farþega er tilkynnt um aflýsingu á flugi og sé það á ábyrgð flugrekanda að tryggja að tilkynning um aflýsingu berist farþega þannig að uppfyllt séu skilyrði c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er ráðuneytið sammála SGS í því að svo hafi ekki verið í máli því sem hér er til umfjöllunar. Með vísan til þessa er það mat ráðuneytisins að R&U eigi rétt á skaðabótum af hálfu WOW samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hvað varðar tilvísun WOW til 39. gr. stjórnsýslulaga varðandi rafræna meðferð stjórnsýslumála er það mat ráðuneytisins að á

ákvæðinu verði ekki byggt við úrlausn málsins þar sem það eigi ekki við í lögskiptum WOW og R&U.

Þá er ráðuneytið sammála SGS í því að WOW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 enda geti einn morgunverður ekki talist fullnægjandi hressing eða máltíð í samræmi við lengd tafar. Á sama hátt er ráðuneytið sammála SGS í því að WOW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að upplýsa farþega um rétt til skaðabóta.

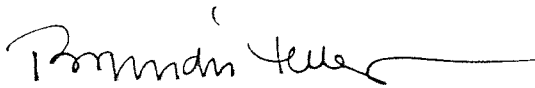
Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að staðfesta beri hina kærðu ákvörðun.

Vegna mikilla anna í ráðuneytinu hefur uppkvaðning úrskurðar dregist og er beðist velvirðingar á því.

Úrskurðarorð:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd ráðherra



Bryndís Helgadóttir



Brynjólfur Hjartarson