

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 183/2019 vegna kvörtunar um að flugi WW616 hafi verið flýtt þann 15. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 25. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW616 frá Keflavík til Alicante þann 15. febrúar 2018. Fluginu var flýtt um sex klukkustundir. Upphaflega áætlaður brottfarartími flugsins var klukkan 15:00 þann 15. febrúar en eftir tímabreytingu var brottfarartími þess kl. 09:00 sama dag.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og 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 14. maí 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 11. maí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að kvartandi hafi ekki orðið fyrir tjóni vegna hinnar breyttu flugáætlunar. Í svarinu kom meðal annars fram eftirfarandi:

Kvartandi var farþegi með flugi WW616 þann 15. febrúar 2018. Þegar að bókunin var gerð þann 3. nóvember 2017 var upphaflega áætlaður brottfarartími þess kl. 15:00 þann 15. febrúar 2018. Þann 12. desember 2017 var gerð tímabreyting á fluginu og var brottför flugsins flýtt um 6 klukkustundir. Áætlaður brottfarartími þess var því kl. 09:00 þann 15. febrúar 2018.

Tilkynning um tímabreytingu var send til farþega flugsins um leið og brottfarartíma hafði verið breytt í kerfi WOW air. Kvartandi segist ekki hafa fengið slíka tilkynningu. Að hans sögn fékk hann upplýsingar um breyttan brottfarartíma frá öðrum farþegum nokkrum dögum fyrir flugið.

Kvartandi var farþegi með flugi WW616 þann 15. febrúar 2018. Það liggur því fyrir að kvartandi varð ekki fyrir tjóni vegna fyrrnefndrar tímabreytingar.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 5. september 2018. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 6. október 2018 ítrekaði kvartandi kröfu sína.

Þann 27. júní 2019 sendi Samgöngustofa tölvupóst til kvartanda og óskaði eftir því að kvartandi legði fram gögn sem sýndu að honum hafi borist tilkynning um að fluginu hafi verið flýtt. Kvartandi varð ekki við beiðninni.

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 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort það að flugi WW616 var flýtt leiði til bótaskyldu í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í umsögn WOW við kvörtun kemur fram að kvartendur fengu tölvupóst þann 12. desember 2017 með tilkynningu um að fluginu hafi verið flýtt. Hins vegar hafa kvartendur haldið því fram að þeir hafi einungis fengið tilkynninguna frá öðrum farþegum nokkrum dögum fyrir flug. Samgöngustofa óskaði eftir frekari gögnum frá kvartendum, til dæmis frekari tölvupóstsamskiptum af þeirra hálfu við flugrekanda, en engin svör bárust.

Í gögnum málsins má sjá að í skilmálum WOW er að finna fyrirvara þess efnis að áætlaðir brottfaratímar geti tekið breytingum og félagið áskilji sér rétt til að hafa samband við viðkomandi farþega. WOW notar þær tengiliðs upplýsingar sem farþegar gefa upp þegar bókað er flug hjá félaginu og upplýsa þá um breytingu á brottfaratíma. Að mati Samgöngustofu voru skilmálar WOW um breytingar á áætluðum brottfaratímum, nægilega skýrir og aðgengilegir til að teljast gildir. Telja verður að það sé á ábyrgð farþega að fylgjast með slíkum tilkynningum þegar um er að ræða tölvupóstfang og símanúmer sem gefið var upp við bókun á flugi með WOW. Í þessu máli er ekki um flýtingu flugs að ræða í skilningi reglugerðar nr. 1048/2012 heldur breytingu á flugáætlun, en heimild til slíkra breytinga hefur flugrekandi áskilið sér með skilmálum félagsins. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bótageiðslu úr hendi WOW air vegna þess að flugi WW616 var flýtt þann 15. febrúar 2018 skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 er hafnað.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 19. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir