

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 20/2014 vegna kvörtunar um aflýsingu flugs WOW air X9206 þann 5. ágúst 2013

I. Erindi

Þann 7. ágúst sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WOW) X9206 þann 5. ágúst 2013 frá London Gatwick til Keflavíkur. Þegar kvartandi mætti á flugvöllinn var honum hins vegar tjáð að fluginu hefði verið aflýst. Kvörtuninni fylgdu afrit af staðfestingu á bókun, farmiða og greiðslu, og afrit af tölvupóstsamskiptum kvartanda við WOW auk nánari greinargerðar kvartanda.

Í gögnum málsins kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið tölvupóst eða SMS um aflýsinguna. Í tölvupóstsamskiptum kvartanda 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. Þar kemur einnig fram að WOW hafi boðið kvartanda að fljúga daginn eftir sem hann þáði. Í kvörtuninni kemur einnig fram að kvartandi hafi orðið fyrir kostnaði vegna lestarferða til og frá flugvöllinum auk þess sem hann hafi hann orðið fyrir tapi sökum þess að hann gat ekki nýtt heilan dag á hóteli sem hann hafði þegar greitt fyrir. Kvartandi krefst skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar 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 14. september 2013 og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 24. október sl. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði brugðist við innan 7 daga yrði ákvörðun tekin sem byggð væri á fyrirliggjandi gögnum. Sama dag barst umsögn frá WOW þar sem beðist var afsökunar á því hversu lengi svar hefði dregist. Í stuttu máli væri afstaða þeirra sú að afrit af gögnum frá 7. júní 2013 hafi óvart verið eytt hjá hýsingaraðila þeirra, en þann dag hafi WOW sent Henrique Bezerra tölvupóst með upplýsingum um breytingu á flugi. WOW hafi gert þá kröfu á viðkomandi hýsingaraðila að hann kalli eftir umræddri staðfestingu frá póstpjónustu Henrique. WOW biði ennþá eftir að fá þessi gögn í hendur. Því miður sé ekki hægt að kalla eftir samskonar staðfestingu fyrir SMS en það hafi verið sent sama dag (7. júní) á símanúmerið +552181053268.

Henrique hafi staðið til boða gisting á hóteli í nágrenni Gatwick flugvallar. Einnig hefði hann komist með flugi þeirra frá Gatwick um hádegi daginn eftir.

WOW vonist svo sannarlega til að vera komin með umrædd gögn í hendurnar á næstu dögum.

Þann 14. janúar 2014 sendi Samgöngustofa WOW fyrirspurn um hvort umrædd gögn væru komin til þeirra. Þann 24. janúar 2014 barst svar frá WOW þar sem beðist var afsökunar á hversu lengi hefði dregist að svara. Mál væru þannig með vöxtum að hýsingaraðili tölvupósts fyrir WOW hafi frá því í haust leitað allra leiða til að hafa uppi á staðfestingu á sendingu tölvupósts til Henrique Bezerra þann 7. júní 2013. WOW hafi síðan fengið þær upplýsingar frá hýsingaraðila að ekki hefði orðið ágengt við að afla þessara upplýsinga og þeim jafnframt bent á að reyna að afla þeirra með dómsúrskurði.

WOW ætli ekki að fara í málaferli vegna þessarar staðfestingar og leggi því málið í hendur Samgöngustofu. WOW geti því miður ekki aflað staðfestingar á því að tölvupóstur hafi verið sendur á gmail-netfang Henrique Bezzerra þann 7. júní 2013 umfram það sem þegar sé komið 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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga 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 um 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 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.

Loftferðalög 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 Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að flugi kvartanda X9206 frá London Gatwick til Keflavíkur 5. ágúst 2013 var aflýst. Kvartandi vissi ekki af aflýsingunni fyrr en hann mætti á flugvöllinn. Af samskiptum hans við WOW má ráða að WOW hafi sent tölvupóst til farþega umrædds flugs en hins vegar hafi pósturinn ekki skilað sé til ákveðins hóps farþega, þar á meðal kvartanda. 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. Fram er komið að WOW hafi gert sér far um að útvega nánari gögn um umrædda sendingu tölvupósts en ekki haft erindi sem erfiði. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki tekist að sanna að tilkynning um aflýsingu hafi verið send kvartanda með viðunandi hætti. Samgöngustofa tekur einnig fram að ekkert er komið fram um að þau gögn sem WOW leitaðist við að útvega hefðu talist fullnægjandi. Af þeim sökum fellst Samgöngustofa á kröfu kvartanda um skaðabætur.

Samkvæmt a-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 8. gr.

Í 8. gr. er fjallað um rétt farþega til að fá endurgreitt eða breyta flugleið. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. skulu farþegar meðal annars eiga þess kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Kvartanda var boðið flug daginn eftir sem hann þáði og er þannig litið svo á að WOW haf uppfyllt skyldur sínar skv. 8. 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 hótलगistingu og í c-lið segir að flugrekandi skuli bjóða farþegum flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu (hótel eða annað). Í gögnum málsins kemur fram að kvartanda hafi verið boðin endurgjaldslaus hótलगisting sem

hann þáði ekki þar sem hann kaus að fara heim til sín á meðan á töfinni stóð. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi orðið fyrir kostnaði vegna lestarferða til og frá heimili sínu. Ber WOW að endurgreiða kvartana þann kostnað sbr. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki veitt kvartanda 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 kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af WOW er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Kvartandi varð fyrir tapi sökum þess að hann gat ekki nýtt sér hótलगistingu í Reykjavík sem hann hafði þegar greitt fyrir. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á slíkum afleiddum kostnaði. Verður kvartandi að hafa uppi kröfu um það á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

WOW air skal greiða 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 kvartanda kostnað vegna flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

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, 22. maí 2014

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson