

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2013 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi X9101 þann 6. september 2012

I. Erindi

Þann 3. október sl. barst Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi WOW air (WOW) X9101 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 6. september 2012. Fluginu var hins vegar aflýst. Sökum þess hafi hún þurft að kaupa sér dýrari miða hjá öðru flugfélagi. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi endurgreitt Ásgerði fyrir hið aflýsta flug en ekki skaðabætur að fjárhæð 400 evrur sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í kvörtun kemur einnig fram að kvartandi fékk tölvupóst frá WOW þann 1. ágúst 2012 sem var allur ruglaður og óskiljanlegur með öllu en fyrirsögn hans hljómaði eins og staðfesting flugs. Kvartandi segist oft hafa lent í því að fá svona tölvupósta frá flugfélögum án þess að hafa áhyggjur þar sem oftast er verið að minna á flug. Því hafi kvartandi eytt tölvupóstinum fljótlega eftir að hann kom. Í kvörtuninni segir jafnframt hún hefði misritað seinasta tölustafinn í símanúmerinu sínu þegar hún keypti flugmiðann en en þrátt fyrir það hefði verið lítið mál fyrir WOW að finna rétta númerið hennar á vefsíðu já.is. Kvartandi segist hafa fengið tilkynningu um aflýsinguna þann 31. ágúst 2012, einungis 6 dögum fyrir áætlaða brottför. Kvartandi fer fram á að WOW greiði henni skaðabætur að fjárhæð 400 evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi WOW kvörtunina til meðferðar með tölvupósti þann 4. október sl. Umsögn WOW barst þann 23. október sl. og kom þar fram að WOW hefði sent póst um aflýsingu flugsins þann 1. ágúst 2012. Þeim pósti hefði ekki verið svarað og ítrekað hefði verið reynt að ná í hana en símanúmerið hennar var ekki virkt. Í ljós kom að hún hefði misritað símanúmerið sitt fyrir mistök. Þann 31. ágúst, eftir ítrekaðar póstsendingar hefði kvartandi svarað og fengið flugmiðann endurgreiddan að fullu. Hún hefði þó ekki sætt sig við það og krafist 400 evra í skaðabætur. Í umsögninni er tekið fram að WOW vilji leggja sig fram við að leysa öll mál. Í þessu tilfelli þyki þeim krafan mikil og farþegi eigi að bera einhverja ábyrgð á því að lesa ekki tölvupósta og misrita símanúmer í upplýsingar.

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 stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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. Þá geta farþegar átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en flugrekanda ber ekki skylda til að greiða þær skaðabætur sé farþega tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Í þessu máli er deilt um hvort að WOW hafi upplýst farþega með fullnægjandi hætti um aflýsingu flugs sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ekki er um það deilt að WOW sendi kvartanda tölvupóst þann 1. ágúst 2012 með tilkynningu um að viðkomandi flugi hafi verið aflýst. Hins vegar hafi pósturinn verið ólesanlegur í tölvupósthólfi kvartanda. Einnig er ljóst að kvartandi gerði sér grein fyrir því að pósturinn væri frá WOW og varðaði umrætt flug. Í gögnum málsins kemur fram að kvartandi hafði áður fengið tölvupósta frá flugfélögum sem einnig hefðu verið ólesanlegir en í þeim tilvikum verið um að ræða staðfestingar á flugi. WOW reyndi einnig að hafa samband símleiðis en númerið sem kvartandi gaf upp við miðakaupin var óvirkt vegna þess að hún hafði fyrir mistök misritað síðasta tölustafinn í símanúmerinu þegar hún keypti flugmiðann.

Það er mat SGS að WOW hafi í þessu máli uppfyllt skyldur sínar til að láta farþega vita af aflýsingu flugs sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ekki er ljóst hver ástæða þess er að umrædd tilkynning var ólesanleg en telja verður að farþega beri að hlutast til um að kynna sér innihald tölvupósta sem þeir fá frá flugrekanda. Af fram komnum gögnum er ljóst að farþegi gerði það ekki, heldur gat sé til um að um staðfestingu væri að ræða og eyddi því næst póstinum. Einnig verður ekki talið að flugrekanda sé skylt að fletta upp símanúmeri

farþega ef ekki næst í hann í því símanúmeri sem hann hefur gefið upp. Er það á ábyrgð farþega að gefa upp rétt símanúmer.

Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um skaðabætur hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu A um skaðabætur úr hendi WOW air, skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar 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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. júlí 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson