

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu flugs WOW air þann 17. júní 2014

I. Erindi

Þann 1. júlí 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A og fjölskyldu hennar (hér eftir kvartendur). Þann 22. des. 2013 hugðust kvartendur bóka far með flugi WOW air (WOW) WW144 frá Stuttgart til Íslands þann 17. júní 2014 kl. 13.45 með áætluðum komutíma kl. 15:35. Þegar fjórar klukkustundir voru í ætlaða brottför komust kvartendur að því að flug þeirra var ekki á dagskrá. Kvartendur komust að því að annað flug WOW, WW144 var á áætlun síðar um kvöldið. Kvartendur töldu sig hljóta að eiga sæti í þeirri vél. Við komu á flugvöllinn í Stuttgart kom hins vegar í ljós að svo var ekki. Eftir langa bið við innritunarborðið, símtöl og tölvupósta milli kvartenda og starfsfólk WOW, fengu kvartendur fengu sæti um borð í flugi WW144 þar sem vélin var ekki fullbókuð.

Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvörtuninni fylgdu ítarleg fylgigögn sem vörpuðu nánari ljósi á málið, þar á meðal bókun, greiðsluyfirlit, tölvupóstsamskipti kvartanda við WOW og nánari reifun á málsatvikum. Af framangreindum gögnum verður ráðið að kvartendur ætlað að greiða fyrir bókunina með ferðaávísun keypta í gegnum Kennarasamband Íslands. Hins vegar hafi komið upp hnökrar við bókunina og ekki tekist að ganga frá pöntuninni. Hafi þá verið haft samband símleiðis við starfsmann WOW og hann upplýstur um stöðu mála. Starfsmaðurinn hafi sagst geta bjargað málinu fengi hann upplýsingar um flugfarþega og númer ferðaávísana auk 2000 kr. þjónustugjalds. Kvartendur hafi fallist á það. Sama dag hafi kvartendur fengið tölvupóst þar sem fram hafi komið að bókun þeirra hafi verið staðfest. Engin frekari samskipti hafi átt sér stað milli kvartenda og WOW frá þeim tíma til 17. júní 2014.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til WOW með tölvupósti þann 3. júlí 2014 þar sem óskað var eftir því að umsögn bærist innan tveggja vikna. WOW fór fram á frest til 15. ágúst til að veita umsögn við málið sem Samgöngustofa samþykkti. Þann 15. ágúst barst umsögn WOW vegna málsins. Í umsögninni kemur fram að kvartendur hafi keypt gjafabréf af Kennarasambandi Íslands eins og sjá megi af kvittun sem fylgdi kvörtuninni. Þann sama dag höfðu kvartendur ætlað að panta flug af netinu en það hafi gengið erfiðlega. Hafi þau haft samband daginn eftir, þann

31.12.2013 við starfsmann WOW. Hafi starfsmaðurinn beðið kvartendur um tilteknar upplýsingar sem kvartendur létu honum í té. Í kjölfarið hafi starfsmaður WOW boðið kvartendum að bóka umrætt flug fyrir þau gegn þjónustugjaldi að upphæð 2000 krónur og hafi kvartendur samþykkt það. Í kjölfarið sendi starfsmaður WOW tölvupóst innanhúss um að bóka skyldi flugið og hafi slík bókun verið gerð kl. 13.39. Stuttu seinna, kl. 13.53 var sendur tölvupóstur á kvartanda frá tölvupóstfanginu noreply@wow.is. Þar hafi komið fram bókunin 1MJBG5. Á þessu stigi hafi þó enn verið eftir að staðfesta bókunina. Upplýsingar um það komi skýrt fram á bókunarmiðanum þar sem eftirfarandi texti kemur fram: „*You must pay online or at any WOW air sales office by the Ticketing Time Limit specified, else your booking will automatically cancel. Your Ticketing Time Limit is 23/12/2013 15:39*”. Á þessum tímavarki hafi starfsmaður WOW verið búinn að gera bókun fyrir kvartendur sem þau hefðu þurft að staðfesta eins og miðinn gefi til kynna. Einnig komi skýrt fram í bókuninni: „*Samtals greitt – 0 kr.*“ Hefðu kvartendur verið búnir að staðfesta bókunina hefði komið fram tiltekin upphæð í þeim reit. Gera verði þá kröfu til farþega að lesa yfir bókun sína, sérstaklega í ljósi þess að engin frekari samskipti fóru fram á milli kvartanda og starfsmanns WOW. Hefðu kvartendur lesið bókunina hefðu þau séð að eftir væri að staðfesta bókunina. Bókunin hafi aldrei verið staðfest og gekk til baka kl. 15.39 þennan sama dag.

Ef bókunin hefði gengið í gegn hefðu kvartendur átt eftir að fá kröfu frá starfsmanni WOW um greiðslu á þjónustugjöldunum. Þau hafi aldrei fengið rukkun um þá upphæð þar sem starfsmaður WOW hafi gengið út frá því að kvartendur hefðu hætt flugið og heyrði ekki frekar í þeim eftir þetta.

Kvartendur hefðu mætt á flugvöllinn í flug þann 17. júní 2014. Umræddu flugi hafi verið breytt mörgum mánuðum áður en kvartendur hafi aldrei verið á farþegalista fyrir umrætt flug þar sem engin greiðsla hafi farið fram. Eðli málsins samkvæmt hafi kvartendur því ekki fengið neinar upplýsingar um breytingar á fluginu. WOW telji jafnframt athugasemdir að farþegar hafi ekki skoðað brottfarartíma daginn áður en þau lögðu af stað á flugvöllinn. Um hafi verið að ræða fimm manna fjölskyldu og hálf ár hafi verið liðið frá því þau hafi ætlað að panta umrædda miða. Samkvæmt starfsreglum WOW hefðu kvartendur aldrei átt að komast um borð í flugið á þeim pappírnum sem þau höfðu undir höndum. WOW hefði reynt að koma til móts við þau og hafi þau flogið frítt með WOW að kvöldi 17. júní 2014.

WOW harmi þetta atvik en telji skaðabótarétt farþega ekki vera fyrir hendi á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 2. mgr. 126. gr. laga nr. 60/1998 komi fram að flytjendum sé ekki skylt að greiða bætur til farþega sem ferðist endurgjaldslaust, eins og í tilviki kvartanda.

Umsögn WOW var send kvartanda í tölvupósti til athugasemda þann 15. ágúst. Þann 19. ágúst bárust athugasemdir kvartanda.

Í athugasemdum kvartanda kemur fram að þegar kvartendur hafi lent í vandræðum með að greiða fyrir ferðina sem bókuð hafði verið á heimasíðu WOW hafi verið haft samband við starfsmann WOW símleiðis og svo í gegnum tölvupóst. Það hafi verið alveg ljóst frá upphafi

hjá báðum aðilum að þar sem kvartendur hefðu ekki getað klárað bókunarferlið á flugmiðanum í gegnum netið hafi það verið sett í hendur starfsmanns WOW að gera það. Það hafi verið alveg ljóst að kvartendur hafi ætlað sér að fljúga heim með WOW en ekki einhverju öðru flugfélagi þar sem ferðaávisanir kvartenda hafi verið einskorðaðar við WOW.

Að mati kvartenda snúist málið fyrst og fremst um traust WOW sem flugfélags. Kvartendur hafi falið umræddum starfsmanni að ganga frá þeirra málum og gáfu þeir honum upp allar þær upplýsingar sem hann fór fram á til þess að hann gæti klárað bókunarferlið. Í kjölfarið af símtölum og tölvupóstum hafi kvartendur fengið staðfestingu í tölvupósti um flugáætlun þar sem meðal annars hafi komið fram bókunarnúmer og texti. Þar segir m.a. „þú þarft að framvísa þessari bókunarstaðfestingu og vegabréfið við innritun“.

Þjónustugjaldið sem getið sé um í svari WOW um að kvartendur hafi aldrei borgað sé einfaldlega rangt vegna þess að það sé mismunur á heildarverði ferðaávisana og flugmiða eða 123585-125000 = 1415kr. Þennan mismun hafi starfsmaður WOW boðið kvartendum að nota sem greiðslu á þjónustugjaldi og hafi hann tekið það sérstaklega fram aðspurður um mismuninn af 2000 kr. að ekki þyrfti að borga þann mismun. Það að það standi á staðfestingarbókun frá WOW að samtals sé greitt .00000 ISK hafi kvartendur skilið þannig að ekki hafi verið greitt með „peningum eða korti“ heldur ferðaávisun.

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. 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.

Atvik þessa máls liggja ljós fyrir og ekki er um þau deilt. Gerð hefur verið ítarleg grein fyrir þeim með erindum málsaðila og framlögðum gögnum. Kvartendur töldu sig eiga bókað far með flugi WOW en svo reyndist ekki vera. Kvartendum var útvegað far með flugi WOW síðar um daginn og krefjast kvartendur bóta vegna þeirrar seinkunar sem varð á ferðaáætlun þeirra. Ágreiningur þessa máls snýr að því hvort að líta beri svo á að komist hafi á bindandi samningur um farþegaflutning á milli WOW og kvartenda en forsenda bóta vegna þeirrar

seinkunar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er að kvartendur hafi verið bókaðir í fyrra flugið.

Í reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er fjallað um skyldur flugrekanda til greiðslu skaðabóta og aðstoð við farþega sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt. Gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004 er enn fremur afmarkað í 3. gr. þar sem meðal annars kemur fram að gildissvið reglugerðarinnar sé afmarkað af því skilyrði að farþegi hafi staðfesta skráningu með því flugi sem um ræðir. Ljóst er að kvartendur höfðu ekki staðfesta skráningu í umrætt flug þó þeir teldu að svo væri.

Í X. kafla loftferðalaga nr. 60/1998 er fjallað um loftflutninga. Þar er í 89. gr. fjallað um farseðil og farangursmiða, og kemur þar fram í 4. mgr. að nema sönnur séu færðar á annað, þá teljist farseðill eða yfirlýsing, sönnun um gerð farsamnings og flutningsskilmála. Á grundvelli 89. gr. gildir reglugerð nr. 317/2000 um framkvæmd rafrænnar farskráningar í loftflutningum. Í reglugerðinni kemur fram í 1. mgr. 1. gr. að flytjanda skuli heimilt að taka við bókunum á flutningi farþega í loftflutningum sem gerðar eru með rafrænum hætti. Þá 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 á milli aðila. Þá kemur fram í 7. gr. reglugerðarinnar að ákvæðum reglugerðarinnar skuli beita eftir því sem við geti átt um bókun og staðfestingu flutningssamnings sem gerður er í síma eða með símbréfi.

Á grundvelli framangreinds verður að telja að staðfesting á bókun á flugi geti átt sér stað með símtali, en að ekki sé nauðsynlegt að slíkt fari fram með rafrænum hætti.

Við mat á því hvort bindandi flutningssamningur hafi komist á, á milli kvartenda og WOW ber að líta til þess að ekkert endurgjald fór frá kvartendum til WOW vegna kaupanna þar sem ferðaávísanirnar voru aldrei notaðar. Því liggur fyrir að kvartendur greiddu ekki gjald fyrir þá ferð sem þeir töldu sig vera bókaða í. Telur Samgöngustofa því að ekki sé hægt að líta svo á að bindandi flutningssamningur hafi komist á milli kvartenda og WOW.

Eins og fram er komið útvegaði WOW kvartendum ferð með öðru flugi án endurgjalds og er samkvæmt framansögðu ekki hægt að líta á það með öðrum hætti en svo að um ókeypis flutning hafi verið að ræða en í 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að reglugerðin gildi ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða.

Af framangreindum ástæðum telur Samgöngustofa að ekki geti komið til bóta í þessu máli. Ber þá einnig að hafa í huga að það yrði að teljast andstætt markmiðum reglugerðar EB nr. 261/2004 að mæla fyrir um bætur til handa farþegum sem ekki hafa greitt fyrir umrætt flug. Er kröfu kvartenda um bætur því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW air, 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 17. febrúar 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson