

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2014 vegna kvörtunar um aflýsingu flugs HCC502 þann 27 október 2012

### I. Erindi

Þann 31. október sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A, B og C (hér eftir kölluð kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Iceland Express þann 27. október 2012 frá Gatwick London til Keflavíkur. Þann 23. október 2012 tók WOW air (WOW) yfir flugáætlun Iceland Express. Þann 26. október 2012 hafði WOW samband við kvartendur og bað þau um að seinka brottför sinni vegna fyrirsjáanlegrar yfirbókunnar í það flug WOW air sem kvartendur voru bókaðir í og fara í staðinn með kvöldflugi Icelandair frá Heathrow sama dag. Að sögn kvartanda lagði WOW nokkuð hart að kvartendum að samþykkja þessa breytingu. Eftir nokkrar umræður bauð WOW kvartendum að velja úr tveim kostum sem bætur fyrir óþægindin; annað hvort gætu kvartendur fengið gjafabréf upp á flugmiða eða WOW myndi borga fyrir dvöl á hóteli fram að brottför. Kvartendur völdu þann kost að þiggja gjafabréf upp á flugmiða sem myndu gilda á hvaða áfangastað WOW air sem væri út árið 2013. WOW hefði ekki upplýst kvartendur um réttindi sín. Kvartendur telja þó að WOW hafi verið það í lófa lagið þar sem fjölmörg símtöl hafi farið fram á milli kvartanda og WOW og þar sem þeim voru sendir nýir flugmiðar í tölvupósti hefði varla verið mikið mál fyrir félagið að láta upplýsingabækling um réttindi flugfarþega fylgja þeirri sendingu. Kvartendum hafi því hvorki verið boðið afdrep, matur, ferðir á flugvöll, né nokkur önnur aðstoð. Kvartendur hefðu ekki gert neitt veður út af því þar sem þau hafi ekki vitað að þau ættu mögulega rétt á skaðabótum. Hefðu þau verið upplýst um það, hefðu þau staðið á því að fá það flug sem þau hefðu upphaflega bókað og tekið málið áfram þaðan.

Í október 2013 ætluðu kvartendur að fá WOW til að bóka þá miða sem þeir töldu sig eiga rétt á samkvæmt því samkomulegi sem gert hafði verið áður. Félagið neitaði hins vegar að bóka miðana og sagði að gjafabréfið sem þau höfði fengið sem tryggingu fyrir efndum gilti aðeins fram í byrjun nóvember 2013. Kvartendur telja það ekki vera í samræmi við áður nefnt samkomulag og vera í andstöðu við meginreglur neytendaréttar. Þegar flugfélagið neitaði að breyta áður nefndu gjafabréfi og bóka þá miða sem beðið var um varð kvartendum ljóst að réttindi þeirra sem flugfarþega væru mun meiri við aðstæður sem þessar heldur en að fá afhent gjafabréf fyrir 3 miðum án tilgreindrar bótafjárhæðar, auk þess sem flugfélagið hafði hvorki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart þeim sem farþegum né samkvæmt reglum um neytendakaup, auk þess sem það hafi brugðist skyldu sinni til að láta af hendi aðstoð vegna kostnaðar sem þau urðu fyrir vegna þeirra aðstæðna sem félagið kom þeim í og þau gátu ekki haft nein áhrif á. Þar sem langt sé um liðið séu kvittanir vegna matar og lestar ekki lengur til en kvartendur vísa til 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kvörtuninni fylgdu öll bréfaskipti kvartenda við WOW vegna málsins.

Kvartendur krefjast skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar með vísan í reglugerð EB nr. 261/2004.

## II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. nóvember sl. Þann 15. nóvember sl. barst umsögn frá WOW. Í umsögninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað flug frá London til Keflavíkur með Iceland Express þann 27. október 2012. Nokkrum dögum áður, nánar til tekið þann 23. október hafi WOW tekið yfir flugáætlun Iceland Express. Þann 26. október hafi fulltrúi WOW haft samband við kvartendur og beðið þau um að seinka för sinni vegna fyrirsjáanlegrar yfirbókunnar í því flugi sem kvartendur voru bókuð í. Niðurstaða þeirra samningaviðræðna hafi verið sú að kvartendur hafi samþykkt að seinka för sinni og koma heim með kvöldflugi Icelandair frá Heathrow sama dag. WOW hafi keypt farmiða fyrir fjölskylduna af Icelandair á fullu verði, síðar sama dag og fyrirhuguð heimferð. Þann 5. nóvember 2012 hafi gjafabréf kvartanda verið sótt á skrifstofu WOW í Katrínartúni 12. Á gjafabréfinu komi skýrt fram hver gildistími þess sé. Það hafi aldrei komið til þess að kvartendum hafi verið meinað að fljúga í því flugi sem þau hafi átt bókað þar sem þau hafi samþykkt deginum áður að seinka för sinni og taka kvöldflug til Íslands sama dag. WOW telji sig hafa efnt að fullu sinn hluta þessa samkomulags.

Samgöngustofa sendi kvartendum umsögn WOW til athugasemda með tölvupósti þann 18. nóvember 2013. Athugasemdir bárust samdægurs. Í athugasemdunum er vísað til þeirrar atvikalýsingar og málsástæðna sem settar voru fram í upphaflegri kvörtun. Kvartendur taka fram að málflutningur WOW hafi á sínum tíma ekki verið á þann veg að „um fyrirsjáanlega yfirbókun“ væri að ræða, heldur hafi með fjölmörgum símtölum verið þrýst á fjölskylduna og hafi þeirra skilningur verið sá að í rauninni hafi ekkert annað verið í stöðunni. Einnig er tekið fram að á engum tímapunkti hafi kvartendum verið tilkynnt réttindi sín, þrátt fyrir að félaginu hefði verið í lófa lagið að uppfylla þá lögboðnu skyldu sína. Að lokum er nefnt að í upphafi þeirra samtala sem WOW átti við kvartendur, hafi WOW ekki boðið neinar bætur né greiðslu kostnaðar sem myndi falla vegna þessara breytinga sem voru til komnar vegna viðskiptahagsmuna þeirra. Þrátt fyrir að hafa ekki haft hugmynd um tilvist reglugerðar um réttindi flugfarþega þótti kvartendum sérkennilegt að hægt væri að skikka þau til að breyta ferðaplani sínu með tilheyrandi óþægindum og kostnaðarauka án þess að þeim væri bætt það á nokkurn hátt. WOW hafi fallist á, sem sárabætur, að láta kvartendur hafa 3 ótímabundna miða til einhvers áfangastaðar félagsins, en með þeim skilyrðum að kvartendur sæju sjálfir um annan kostnað sem félli til vegna breytingarinnar. Það hafi verið skilyrði af hálfu kvartenda að miðarnir væru ótímabundnir þannig að þeir gætu nýst þeim. Það hljóti að teljast vítavert hjá fyrirtæki að nýta sér með þessum hætti yfirburða stöðu sína gagnvart grandlausum neytanda. Það sé einnig vítavert að halda frá viðskiptavinum og neytanda upplýsingum um réttindi sem viðkomandi rekstraraðila beri, lögum samkvæmt, að veita honum, og ganga svo enn lengra með því að standa ekki einu sinni við það sem þó hafði verið

lofað, þrátt fyrir að um væri að ræða „bætur“ langt undir þeim lögbundnu viðmiðum sem rekstraraðila beri að fara eftir.

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

Álitaefnin í þessu máli snúa að tveimur atriðum; annars vegar hvort kvartendum hafi verið neitað um far sbr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og þá, hvort þeir hafi hlotið aðstoð og bætur í samræmi við það, og hins vegar, hvort WOW hafi með fullnægjandi hætti staðið við skuldbindingar sínar samkvæmt samkomulagi við kvartendur.

Í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um neitun um far. Þar kemur fram í 1. mgr. að þegar starfandi flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann eigi rétt á skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn komi sér saman um. Sjálfboðaliðar skuli fá aðstoð, í samræmi við 8. gr., og skal sú aðstoð koma til viðbótar bótunum sem nefndar eru í þeirri málsgrein. Í 2. mgr. kemur fram að ef sjálfboðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far, sé flugrekanda heimilt að neita farþega um far. Í 3. mgr. kemur fram að ef farþega er neitað um far skuli flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr.

Nokkuð misræmi er í þessu máli á milli frásagna kvartenda og WOW um atvik þessa máls og að nokkru leyti stendur orð gegn orði. Samgöngustofa getur ekki lagt mat á sannleiksgildi slíkra frásagna. Er dómstóla að skera úr um slíkt. Í ákvörðunum sínum getur Samgöngustofa ekki stuðst við annað en hlutlægar staðreyndir. Í þessu máli voru aðstæður með þeim hætti að WOW hafði samband við kvartendur símléiðis í þeim tilgangi að fá þá til að afsala sér farskráningu. Í frásögn kvartenda kemur fram að þeir hafi upplifað þau samskipti með þeim hætti að ekki væri um annað að velja en að afsala sér farskráningu. WOW lítur hins vegar svo á að aldrei hafi komið til þess að kvartendum hafi verið meinað að fljúga þar sem þau hafi samþykkt að seinka för sinni og taka kvöldflug til Íslands sama dag. Aðilar eru því ekki

sammála um það, hvort um hafi verið að ræða neitun um far, eða hvort um hafi verið að ræða samkomulag milli WOW og kvartenda. Í 1. mgr. 4. gr. kemur fram að farþegar sem afsala sér farskráningu geri það gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandi komi sér saman um. Í ljósi þess að kvartendur þáðu tilboð um gjafabréf gegn því að afsala sér farskráningu telur Samgöngustofa að ekki sé hægt að líta svo á að kvartendum hafi verið neitað um far. Kvartendur hafi afsalað sér farskráningu gegn þeim bótum sem WOW bauð upp á og hafi það verið í samræmi við 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því samhengi ber að líta á gjafabréfið sem bætur skv. 1. mgr. 4. gr.

Í 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB 261/2004 kemur fram að sjálfboðaliðar skuli fá aðstoð, í samræmi við 8. gr., og skuli sú aðstoð koma til viðbótar þeim bótum sem nefndar eru í málgreininni. Í 1. mgr. 8. gr. kemur m.a. fram í b- lið að farþegar skuli eiga kost á að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. WOW útvegaði kvartendum flug með Icelandair síðar sama dag. Telja verður að með því hafi WOW uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur halda því fram að WOW hafi ekki staðið við skuldbindingar sínar þar sem gjafabréf það sem WOW afhenti þeim sem bætur skv. 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi verið með styttri gildistíma en komist hafi verið að samkomulagi um. Í upphaflegri kvörtun kemur fram að gjafabréfið hafi átt að gilda út árið 2013 og í umsögn kvartenda 18. nóvember kemur fram að gjafabréfið hafi átt að vera ótímabundið og hafi það verið skilyrði af hálfu kvartenda að miðarnir væru ótímabundnir þannig að þeir gætu nýst kvartendum. WOW hefur hins vegar vísað í það, að á gjafabréfinu komi skýrt fram hver gildistími þess sé. Samgöngustofa hefur engar forsendur til að leggja mat á efni þess samkomulags sem kvartendur og WOW komust að. Í ljósi þess að kvartendur sóttu gjafabréfið þar sem gildistíminn kemur skýrt fram, án þess að gera við það nokkurn fyrirvara, verður að líta svo á þeir hafi samþykkt gjafabréfið sem bætur og að WOW hafi því staðið við skuldbindingar sínar skv. 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleyssi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air, er hafnað.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr.

261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til 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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. maí 2014

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson