

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 31/2014 vegna kvörtunar um ófullnægjandi aðstoð

I. Erindi

Þann 16. október 2013 barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi hafði átt bókað flug með WOW air (WOW) ásamt kærustu sinni frá Keflavík til Gatwick þann 10. september 2013. Nokkrum vikum fyrir flugið var hringt frá WOW og kvartendum tjáð að flugið hefði verið fellt niður. Kvartendum var boðið að fá endurgreitt eða að finna annað flug hjá WOW. Þar sem kvartendur voru bókaðir í tengiflug þann 10. september voru þeir bókaðir í flug daginn áður (9. september) og var boðin gisting á flughóteli í Gatwick sem kvartendur þáðu.

Með tölvupósti þann 21. ágúst spurði kvartandi hvort WOW hygðist greiða fyrir kvöldmat og morgunmat á hótelinu. Í svari WOW þann 29. ágúst kom fram að félagið myndi ekki greiða útlagðan kostnað vegna aflýsingar flugsins annað en hótulgistinguna, einnig að félaginu hefði ekki verið skylt að leggja út fyrir þeim kostnaði. Því er kvartandi ekki sammála og í tölvupósti þann 30. ágúst bað hann um endurgreiðslu með vísan til 126. greinar laga um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðar nr. 1048/2012 sbr. reglugerð EB nr. 261/2004.

Í svari WOW í tölvupósti þann 10. september 2013 segir að ákvæði 126. gr. laga nr. 60/1998 eigi aðeins við þegar farþegi er kominn á flugvöll á ferðadegi enda segir í lok málsgreinarinnar „og hafi komið til skráningar á tilskildum tíma.“ Þá segi að reglugerð EB nr. 261/2004 sé einnig skýr hvað þetta varði. Skaðabætur, málsverðir og gisting á hóteli eigi einungis við þegar innan við tvær vikur eða sólarhringur sé í flugið.

Kvartandi var ekki sammála því svari og því sendi hann WOW tölvupóst þann 10. október þar sem fram kom:

„Í grein 3 í reglugerð EB er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Þar segir í 2. mgr. að reglugerðin eigi við um farþega sem eiga flug frá flugvöllum EES svæðisins sem "hafa farseðil/farmskráningu með fluginu sem um ræðir og, nema hvað varðar niðurfellingu flugs sbr. 5. gr., hafi komið til skráningar á tilskildum tíma". Þannig er sérstaklega tekið fram að "hafa komið til skráningar á tilskildum tíma" eigi ekki við um niðurfellingu flugs, sem er tilfellið hér (enda samræmist það ekki því að tilkynna skuli um niðurfellingu innan tveggja vikna). Í 5. gr. reglugerðarinnar er síðan fjallað um þau réttindi sem flugfarþegar njóta líkt og ég tók fram í síðasta pósti mínum. Í b-lið 1. mgr. ákvæðisins er kveðið á um rétt til máltíðar skv. 9. gr. a. (meals and refreshments) auk gistingar ef biðin varir yfir nótt, skv. 9. gr. b. og c. Þar sem þið létuð okkur vita um niðurfellinguna með meira en tveggja vikna fyrirvara þá eigum við ekki rétt á greiðslu bóta fyrir það frí sem við þurfum að taka úr vinnu.“

Í tölvupósti WOW þann 16. október var erindi kvartanda endanlega hafnað og honum bent á að senda erindi sitt til Samgöngustofu.

Kvartandi lítur svo á að ágreiningurinn snúi að því hvort WOW geti aflýst flugi með meira en tveggja vikna fyrirvara og þannig komið í veg fyrir að þurfa að standa straum af kostnaði sem af því hlýst heldur þurfi farþegar að standa undir slíkum kostnaði. Flugfarþegar geti þannig ekki treyst því þegar þeir greiði fyrir flug með löngum fyrirvara að sú þjónusta sem verið sér að kaupa og greiða fyrir muni standast. Þetta sé með öllu óásættanleg niðurstaða. WOW hafi einfaldlega tilkynnt um að fluginu hefði verið aflýst og gerir kvartandi ráð fyrir því að það hafi verið sökum þess að sætanýting í þetta tiltekna flug hafi ekki verið ásættanleg. Slík hagræðing innan félagsins eigi ekki að bitna á flugfarþegum og kvartandi gefur lítið fyrir þá skýringu sem fyrst komi fram í tölvupósti frá 16. október 2013 að aflýsingin hafi verið óumflýjanleg.

Rök þau sem WOW setji fram um að flugfarþegi þurfi að vera mættur í flug eigi ekki við rök að styðjast sbr. 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem sérstaklega sé tekið fram að það eigi ekki við um aflýsingu flugs skv. 5. gr.

Ákvæði 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sé skýrt að í þeim tilfellum þegar tilkynnt er um aflýsingu flugs innan tveggja vikna þá þurfi flugfélagið ekki að greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Félaginu sé hins vegar skylt að bjóða þjónustu skv. 5. gr. b. Þar sé vísað til 9. gr. um máltíðir og hressingu o.fl.

Kvartandi telur því að WOW hafi verið skylt að bjóða upp á máltíðir og hressingu. Kostnaður við kvöldverð fyrir tvo og morgunverð fyrir einn daginn eftir hafi verið um 7 þúsund krónur sem ekki hafi verið andmælt af hálfu WOW. Kvartandi krefst þess því að WOW verði gert skylt að greiða þann kostnað.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. janúar 2014. Samgöngustofa ítrekaði kröfu um umsögn þann 13. mars 2014. Engin umsögn hefur borist frá WOW og byggir Samgöngustofa því ákvörðun sína á fyrirliggjandi gögnum í þessu máli.

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.

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.

Ekki er um það deilt í þessu máli að WOW tilkynnti kvartendum um aflýsingu flugsins með nægum fyrirvara samkvæmt c- lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og kemur því ekki til skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Álitaefnið í þessu máli lýtur að skyldu flugrekandans til að veita aðstoð vegna aflýsingar flugs. Í a- og b- lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að farþegum skal, 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. Kvartendum var boðið að breyta flugleið sinni í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þáðu kvartendur flug einum degi fyrr en áætlað hafði verið. Líta verður svo á að þannig hafi komist á nýr samningur milli WOW og kvartanda. Ekkert er fram komið um að hinn nýi samningur hafi ekki verið efndur. Ekki er því hægt að líta svo á að í tíma kvartenda á flughótelinu hafi falist töf í skilningi 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er það álit Samgöngustofu að WOW hafi uppfyllt allar skyldur sínar í þessu máli og ber samkvæmt því ekki að endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga skv. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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 25. júlí 2014

Ómar Sveinsson,
fagstjóri neytendamála

Magnús Dige Baldursson
sérfræðingur