

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 16/2013 vegna kvörtunar um flýtingu flugs  
X9718 þann 21. mars 2013**

**I. Erindi**

Þann 27. mars sl. barst Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WOW) X9718 frá Alicante til Keflavíkur kl. 22:40 þann 21. mars sl., ásamt maka og barni. Fluginu var hins vegar flýtt um 7 klst. og 20 mín. og var raunverulegur brottfarartími kl 15:00. Varð það til þess að kvartandi missti af fluginu þar sem hún vissi ekki af flýtingunni. Kvartandi tók því flug til Berlínar og þaðan til Keflavíkur. Við það varð hún fyrir útgjöldum vegna kaupa á flugmiðum, leigubílum og hótalgistingar. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki veitt neina aðstoð vegna flýtingarinnar eða veitt henni upplýsingar um réttindi flugfarþega. Kvörtuninni fylgdu staðfesting á kaupum á flugmiða til Berlínar og kvittanir fyrir kostnaði. Kvörtuninni fylgdu einnig bréfaskipti kvartanda við WOW þar sem fram kemur m.a. að kvartandi hafi ekki séð tölvupóstinn sinn þar sem hún var ekki með internetið og að WOW hefði sent henni SMS um flýtinguna en það hefði þó aldrei borist. Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Flugmálastjórn sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. apríl sl. Umsögn barst frá WOW þann 7. maí sl. Í umsögninni kemur fram að þegar WOW air yfirtók leiðarkerfi Iceland Express þann 24. október 2012 hafi óhjákvæmilega orðið einhverjar breytingar á brottfarartímum við sameiningu leiðarkerfa félaganna. Leitast hafi verið við af fremsta megni að lágmarka möguleg óþægindi farþega vegna þessa með því að tilkynna farþegum með góðum fyrirvara. Þann 12. febrúar sl. hafi WOW sent öllum farþegum sem bókað áttu flug frá Alicante þann 21. mars tilkynningu í tölvupósti um breyttan brottfarartíma. Umrædd ferð hafi verið bókuð þann 7. ágúst 2012 hjá Iceland Express. Frá því að miðinn hafi verið keyptur og þar til flugið hafi átt sér stað hafi rekstur Iceland Express verið yfirtekinn af WOW air. Ekki sé óeðlilegt að álykta að fólk fylgist vel með upplýsingum sem kunni að berast á það netfang sem gefið hafi verið upp við kaup farmiða, sérstaklega þegar bókunarfyrirvari hafi verið svona langur og fyrirtæki hafi sameinast í millitíðinni. Þegar ljóst var orðið að A og fjölskylda hennar höfðu misst af fluginu hafi strax daginn eftir verið reynt að koma til móts við þau og aðstoða við að komast til landsins. Í áætlunarflugi WOW air frá Berlín SXF þann 22. mars voru 4 laus sæti og voru 3 þeirra tekin frá fyrir A, barn og maka. Samtals kostnaður við flugið frá Berlín til Íslands var 715,27 EUR en þessi upphæð var lækkuð umtalsvert til að komast til móts við fjölskylduna. Þau greiddu 300.55. EUR fyrir flugið frá Berlín til Íslands. WOW air endurgreiddi A 141,46 EUR þann 5. apríl sl. vegna flugvallaskatta sem greiddir höfðu verið með fargjaldi flugsins frá Alicante. Einnig hafi verið

endurgreiddar töskur samkvæmt kvittunum sama dag en vegna mistaka við innritun á flugvellingum í Berlín var rukkað fyrir töskur sem voru innifaldar í bókun.

Athugasemdir við umsögn WOW barst frá B f.h. A þann 27. maí sl. Þar var staðfest að WOW hefði endurgreitt umrætt töskugjald og til stæði að endurgreiða skatta af fluginu sem hún missti af. Í umsögninni var ítrekað að kvartandi hafi ekki verið með internetið og hafi verið búin að afhenta íbúðina sína og nýbúin að prenta út flugmiðann. Einnig kom fram að WOW hefði sent SMS vegna seinkunarinnar en það ekki komist til skila þar sem um hafi verið að ræða spænskt símanúmer og WOW ekki gætt að því að hafa landsnúmerið á Spáni með símanúmerinu. Í athugasemdunum kemur einnig fram að A hafi greitt fyrir leigubíl til að komast á milli flugvalla í Berlín og hafi orðið fyrir kostnaði af því.

### **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 stjórnarsýslulaga 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 flýtingu á flugi er fjallað í loftferðalögum nr. 60/1998. Í 1. mgr. 106. gr. þeirra laga er gert ráð fyrir að flytjandi beri ábyrgð á tjóni sem verður af völdum þess að flutningi á farþegum, farangri og farmi hefur verið flýtt. Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki að finna ákvæði sem tekur á flýtingu á flugi en í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 kemur fram að ef flugi er flýtt um a.m.k. þrjár klukkustundir skuli farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða samkvæmt reglugerðinni. Í i- lið c- liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi verði aflýst skuli farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr., nema þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Samkvæmt framangreindu á sú grein einnig við þegar flugi er flýtt.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að WOW hafi uppfyllt skyldu sína til að láta farþega vita af flýtingu flugs sbr. i- lið c- liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 6. gr. reglugerðar 1048/2012. Ljóst er að WOW sendi kvartanda tölvupóst þann 12. febrúar 2012, 6 vikum fyrir brottför með tilkynningu um að fluginu hafi verið flýtt. Hins vegar hafi kvartandi aldrei séð tölvupóstinn sökum þess að hún var ekki með netið. Þá hefur einnig komið fram

að WOW hafi sent kvartanda SMS sem aldrei komst til skila þar sem landsnúmerið á Spáni var ekki slegið inn. Við skoðun á bókun kvartanda sést að ekki var þar sett inn landsnúmerið á Spáni heldur eingöngu símanúmerið.

Það er mat SGS að WOW hafi í þessu máli uppfyllt skyldu sína til að láta farþega vita af flýtingu flugsins sbr. i- lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 6. gr. reglugerðar 1048/2012. Það er sannað í þessu máli að WOW sendi kvartanda tölvupóst um flýtingu flugsins með meira en mánaðar fyrirvara. Telja verður að það sé á ábyrgð farþega að fylgjast með tölvupósti sínum þegar um er að ræða tölvupóstfang sem gefið var upp við rafræn miðakaup. Í ljósi þess að kvartandi hafði keypt flugið af Iceland Express með rúmlega 7 mánaða fyrirvara og í millitíðinni hafði WOW yfirtekið rekstur Iceland Express þá telur SGS eðlilegt að gera þá kröfu að kvartandi gangi úr skugga um að flugið væri óbreytt með því að minnsta kosti að vakta tölvupóstfangið sem hún gaf upp við miðakaupin.

Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um skaðabætur hafnað.

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 kvartanda skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat SGS að Wow hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda 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.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. nóvember 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson