

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 27/2014 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi X9404 frá París þann 4. desember 2013

### I. Erindi

Þann 2. janúar 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi átti ásamt B bókað far með flugi WOW air (WOW) X9404 frá París til Keflavíkur þann 4. desember 2013. Fluginu var hins vegar aflýst. WOW hafði samband við kvartendur með meira en tveggja vikna fyrirvara og tilkynnti um aflýsinguna. Var þeim boðið að fá annað flug, tveim dögum seinna, þann 6. desember, sem þeir páðu. WOW bauðst til að greiða fyrir hótulgistingu þann tíma sem bættist við dvöl kvartanda. Kvartendur krefjast þess að WOW endurgreiði einnig annan kostnað vegna lengingu dvalar. Kvartandi tekur fram í kvörtun sinni að WOW hafi tjáð honum að þar sem tilkynnt hefði verið um aflýsinguna með meira en tveggja vikna fyrirvara væri tjónið alfarið hans. Ekki hafi verið í boði að stytta ferðina þar sem tilgangur ferðarinnar var að fara á tónleika. Eftir mikið þjark samþykkti WOW að borga aukagistinguna og sagðist mundu skoða upphaldið að ferð lokinni. Þegar kvartandi kom heim kannaðist enginn við neitt, tölvupóstur hafi ekki fundist fyrr en kvartandi fann sína. Þegar kvartandi hafi bent á reglugerð um réttindi flugfarþega hafi WOW tilkynnt honum að hann fengi ekki greitt og hætt öllum samskiptum. Kvartandi telur eðlilegt að flugfélagið borgi upphaldið og miðað sé við dagpeninga ríkisstarfsmanna. Kvörtuninni fylgdu tölvupóstsamskipti kvartanda og WOW. Í kvörtuninni kemur einnig fram að farþegar hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar þann 6. janúar 2014. Umsögn vegna kvörtunar barst þann 6. maí sl.

Í umsögn WOW kemur fram að vegna aflýsingar á flugi miðvikudaginn 4. desember 2013 hafi kvartanda verið haustið 2013 sendur tölvupóstur þar sem hann hafi verið upplýstur um þær áætlunarbreytingar sem hafi átt sér stað vegna skipulagsbreytinga hjá félaginu. Honum hafi verið boðið að fá miðann að fullu endurgreiddan eða að breyta honum í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004. Kvartandi hafi sent tölvupóst til þjónustuveitanda þann 10. september tæpum þremur mánuðum fyrir brottför þess efnis að hann hafi tekið ákvörðun um að þiggja flug sem honum var boðið heim aftur föstudaginn 6. desember 2013 (tveimur dögum seinna). Í sama tölvupósti gangi kvartandi út frá því að upphald verði líka greitt. Í síðari tölvupóstsamskiptum komi fram að aldrei hafi staðið til að greiða upphald og verði ekki gert.

Í umsögninni er tekið fram að WOW haldi uppi tíðu áætlunarflugi til Parísar og haldi uppi samkeppni hér á landi. Kvartandi hafi auðveldlega geta kynnt sér þá möguleika sem í boði voru frá París með öðrum flugfélögum þar sem honum hafi boðist að fá miða sinn endurgreiddan.

Kvartandi hafi þegar fengið greidda hótalgistingu sem WOW telji sig ekki hafa verið skylt að greiða skv. reglugerð. Hafi það eingöngu verið rík þjónustulund WOW og von um farsæla lausn á málinu sem það hafi verið greitt. Kvartandi hafi gengið lengra og óskað eftir að fá greidda dagpeninga opinberra starfsmanna um 17.000 kr. á dag fyrir tvo einstaklinga.

Í umsögn WOW er vísað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem segir m.a. að ef flugi er aflýst a) skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og b) skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð, af hálfu flugrekanda, í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., og einnig, ef flugleið er breytt og með réttu má búast við að áætlaður brottfarartími nýja flugsins sé a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst, aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9.gr.

WOW telji sig uppfylla þessar kröfur og rúmlega það sem gerðar eru til flugfélaga samkvæmt reglugerðinni með þeim úrræðum sem talin eru upp að framan skv. a og b lið 8. gr. Kvartandi hafi fengið hótalgistingu greidda þrátt fyrir að hann hefði getað kannað möguleika á að koma sér á áfangastað samdægurs með áætlunarflugi annars flugfélags og hafi kvartandi ekki sýnt fram á að hann hafi kannað þann möguleika. WOW telji að endurgreiðsla á kostnaði vegna flutnings milli flugvallar og gistiaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar ekki eiga við í þessu tilviki.

Fluginu hafi verið aflýst með 3 mánaða fyrirvara. Reglugerðin taki einungis tillit til aðgerða sem flugfélaginu er skylt að grípa til þegar flugi er aflýst með 2 vikna fyrirvara eða skemur. Ef reglugerðin ætti að ná til annarra tilvika eins og í því dæmi sem hér um ræðir myndi það setja rekstur flugfélaga í uppnám. Rekstur flugfélaga sé þannig úr garði gerður að breytingar geti verið nauðsynlegar og engin leið að koma í veg fyrir þær, nema með verulegu tjóni fyrir flugfélagið. Það verði að gefa flugfélögum ákveðið svigrúm til hagræðingar, svo lengi sem það sé gert með góðum fyrirvara þannig að farþegar geti gert breytingar á ferðahögum sínum. Ef reglugerðinni væri ætlað að ná til tilvika sem þessara telji WOW að það kæmi skýrt fram í reglugerðinni.

WOW hafni því málflutningi kvartanda í heild sinni enda hafi WOW staðið við það sem reglugerð EB nr. 261/2004 segi um aflýsingu flugs.

Umsögn WOW var send til kvartanda þann 6. maí 2014 og bárust athugasemdir samdægurs. Kvartandi telur umsögn WOW vera útúrsnúning og vísar í ákvörðun Flugmálastjórnar nr. 82/2012 máli sínu til stuðnings. Þar komi staðan nokkuð skýrt fram og óþarfi sé að finna upp hjólið í þessum efnum. Haft hafi verið samband við kvartanda símleiðis þegar fluginu var breytt og honum tjáð að þetta væri alfarið hans tjón. Það að hann hafi verið búinn að kaupa sér miða á tónleika væri bara ekki þeirra mál en ef hann ætlaði ekki að tapa þeim þá gæti hann bara tekið sér auka frídaga í vinnu og splæst í lengri gistingu.

Kvartandi telur fáránlegt af hálfu WOW að halda því fram að hann hefði getað kynnt sér flug með öðrum flugfélögum. WOW hefði alveg eins getað gert það. WOW hafi ekki hugmynd um

hvort hann hefði kannað flug með öðru félagi og kvartandi frábiður sér að svara slíkum málflytningi.

WOW hafi borgað hótelið eins og samið hafði verið um löngu áður en kvartandi fór út, það hafi ekki haft neitt með þjónustulund að gera. Starfsmaður félagsins kannaði málið og hafði síðan samband.

Það að panta flug með margra mánaða fyrirvara sé til hagræðis fyrir flugfélagið. Kvartandi eigi ekki að þurfa að taka á sig ófyrirséðan kostnað til að getað nýtt sér þjónustu sem hann hafi fyrir löngu borgað fyrir. Reglugerð EB nr. 261/2004 taki einmitt til þess þegar flugi sé aflýst með löngum fyrirvara.

### **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 stjórnslulaga 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 um 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 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.

Í máli þessu er ekki deilt um rétt til skaðabóta. Óumdeilt er að um aflýsingu flugsins var tilkynnt með meira en tveggja vikna fyrirvara og fellur því réttur til skaðabóta niður skv. c- lið 1. mgr. 5. gr. Réttur farþega til aðstoðar samkvæmt a- og b- lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er þó óháður því hvort tilkynnt hafi verið um aflýsinguna innan tveggja vikna eða ekki. Kvartendur áttu því rétt á aðstoð í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Þegar kvartendum var tilkynnt um aflýsinguna var þeim boðið að fá endurgreitt eða far með öðru flugi. Kvartendur völdu að þiggja far með öðru flugi eins og þau áttu rétt á samkvæmt 8. gr. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 áttu kvartendur

rétt á máltíðum og hressingum í samræmi við lengd tafarinnar og hótalgistingu. WOW hefur greitt fyrir hótalgistingu en neitað að greiða fyrir upphald þar sem WOW telur sér það ekki skylt. Með hliðsjón af framangreindu er ljóst að kvartendur urðu fyrir kostnaði við upphald sem WOW ber að endurgreiða skv. a- lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ágreiningur er uppi í máli þessu um fjárhæð endurgreiðslu kostnaðar vegna upphalds umræddan tíma. Kvartandi telur rétt að miða við dagpeninga opinberra starfsmanna. Ekki liggja fyrir kvittanir vegna umrædds kostnaðar. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða ofl. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa. Ef slíku kostnaðarviðmiði er ekki til að dreifa getur Samgöngustofa ákvarðað kostnað í einstökum tilvikum með hliðsjón af atvikum er endurspeglar eðlilegan kostnað farþega vegna breytinga á ferðatilhögun. Samgöngustofa telur rétt að leggja til grundvallar 71 evru á dag á hvern kvartanda með vísan í kostnaðarviðmið Samgöngustofu skv. 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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 athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

WOW air skal endurgreiða hvorum kvartanda kostnað að upphæð 142 evrur skv. a- lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 12. september 2014

Magnús Dige Baldursson

Ómar Sveinsson