

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 5/2014 vegna kvörtunar um aflýsingu flugs WOW air X9206 þann 5. ágúst 2013

I. Erindi

Þann 21. ágúst sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WOW) X9206 þann 5. ágúst 2013 frá London Gatwick til Keflavíkur. Þegar kvartendur mættu á flugvöllinn var þeim hins vegar tjáð að fluginu hefði verið aflýst. Kvörtuninni fylgdu afrit af staðfestingu á bókun, farmiða og greiðslu, afrit af kvittun fyrir kvöldverði, afrit af tölvupóstsamskiptum kvartenda við WOW auk nánari greinargerðar kvartenda. Í gögnum málsins kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið tölvupóst eða SMS um seinkunina. Í tölvupóstsamskiptum kvartenda við WOW kemur fram að WOW hafi sent farþegum umrædds flugs tilkynningu með tölvupósti um aflýsinguna. Hins vegar hafi hópur farþega ekki fengið þann póst og mætt á flugvöllinn. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna aflýsingarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 24. september. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði bugðist við innan 7 daga yrði ákvörðun tekin sem byggð væri á fyrirliggjandi gögnum. Engin umsögn hefur borist frá WOW.

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. 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.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að flugi kvartenda X9206 frá London Gatwick til Keflavíkur 5. ágúst 2013 var aflýst. Kvartendur vissu ekki af aflýsingunni fyrr en þau mættu á flugvöllinn. Af samskiptum þeirra við WOW má ráða að WOW hafi sent tölvupóst til farþega umrædds flugs en hins vegar hafi pósturinn ekki skilað sé til ákveðins hóps farþega, þar á meðal kvartenda. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að skaðabótaskylda flugrekanda vegna aflýsingar á flugi falli niður ef hann tilkynnir farþegum um aflýsinguuna innan ákveðins tíma með nánar tilgreindum skilyrðum. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. er ekki fjallað um í hvaða formi slík tilkynning þarf að vera. Samgöngustofa telur að form tilkynningarinnar gildi einu svo lengi sem tryggt sé að tilkynningin komist skýrt og skilmerkilega til viðtakanda. Þannig geti tilkynning með tölvupósti uppfyllt skilyrði c- liðar 1. mgr. 5. gr. ef tryggt er að tölvupósturinn berist til viðtakanda. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst, á flugrekandanum. WOW hefur ekki brugðist við þessari kvörtun og er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki tekist að sanna að tilkynning um aflýsingu hafi verið send með viðunandi hætti. Af þeim sökum fellst Samgöngustofa á kröfu kvartenda um skaðabætur.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal, ef flugi er aflýst, 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 er tilgreind í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr.

Í 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir í a- lið að flugrekandi skuli bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Í b- lið segir að flugrekandi skuli bjóða farþegum endurgjaldslaust hótulgistingu. Í gögnum málsins kemur

fram að farþegum hafi verið boðin endurgjaldslaus hótelsgisting og morgunverður. Töf kvartenda vegna aflýsingarinnar varði í tæplega 17 klukkustundir. Ljóst er að einn morgunverður getur ekki talist fullnægjandi hressing eða máltíð í samræmi við lengd tafar sbr. a-liður 1. mgr. 9. gr. Það er því mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. og beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar. Meðal þeirra gagna sem fylgdu kvörtuninni var kvittun fyrir kvöldverði upp á 84.25 GPB. Ber WOW m.a. að taka mið af því.

Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki veitt kvartendum neina aðstoð þ.m.t. upplýsingar um réttindi flugfarþega. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af WOW er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

WOW air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 11. mars 2014

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson