

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 21/2014 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. Svar barst frá WOW 9. september 2013 en vegna mistaka Samgöngustofu var svarið ekki fært inn í skjalavinnslukerfi stofnunarinnar og ákvörðun nr. 5/2014 var gefin út 11. mars 2014 án þess að tekið væri tillit til svarsins. Þann 13. mars 2014 benti WOW Samgöngustofu á þennan annmarka á meðferð málsins og fór fram á að Samgöngustofa tæki úrskurð sinn til endurskoðunnar. Samgöngustofa afturkallaði þá ákvörðun nr. 5/2014 sbr. 2. mgr. 25. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og gefur hér út nýja ákvörðun með tilliti til umsagnar WOW og athugasemda kvartenda þar við.

Í umsögn WOW við kvörtuninni kemur eftirfarandi fram:

Hér að neðan má sjá þær upplýsingar sem við kölluðum eftir varðandi afhendingu tölvupósta vegna bókunar Ragnars Árnasonar og fjölskyldu. Eins og Kristján Þorvaldsson starfsmaður á upplýsingatækni við WOW air segir hér að neðan er ljóst að póstarnir voru sendir frá bókunarkerfi WOW air og afhentir í þessu tilfelli póstkerfi Google sem rekur póstþjónustuna Gmail.

Við hjá WOW air förum fram á að fólk skrái virkt netfang og farsíma við bókun hjá okkur m.a. til þess að geta komið mikilvægum skilaboðum til viðskiptavina okkar. Eins og sést hér að neðan voru skilaboð okkar afhent póstveitu farþega og verður því að teljast sterkar líkur á að póstur hafi borist viðtakanda en ekki verið lesin.

Um leið og ljóst var þann 5. ágúst s.l. að farþegar höfðu ekki upplýsingar um breyttan brottfarartíma var strax farið í aðgerðir til að draga úr óþægindum viðskiptavina vegna þessa. Undirrituð fékk vitneskju um stöðuna um klukkan 18 og rúmlega klukkustund síðar var búið að ganga frá flugi fyrir alla farþega daginn eftir. Þeir sem vildu stóð til boða gisting á hóteli á kostnað WOW air.

Við hjá WOW air teljum okkur hafa uppfyllt allar okkar skyldur gagnvart farþegum í þessu tilfalli.

Með umsögninni fylgdi afrit af tölvuskráningum úr bókunarkerfi WOW. Þar kemur fram að póstar hafi verið sendir frá WOW á tölvupóstfang kvartanda þann 14. maí 2013 og 7. júní 2013.

Þann 13. mars 2014 bárust athugasemdir kvartanda við umsögn WOW. Þar segir að kvartendur geti ekki séð að nein ný rök séu komin fram af hálfu WOW. Það hafi legið alveg ljóst fyrir að WOW hafi útvegað flug og gistingu enda varði kvörtun þeirra ekki það. Kvartendur séu alveg vissir um að tilkynning frá þeim hafi ekki borist, hvorki í tölvupósti né með SMS skilaboðum. Gmail sé þannig uppbyggt að allur póstur geymist og auðvelt sé að fletta honum upp. Kvartendur hafi skoðað póstinn oft á dag og á þeim tíma sem pósturinn hafi átt að vera sendur. Kvartendur taki fram að þetta sé enginn leikur hjá þeim til að klekkja á WOW. Annar kvartanda hafi misst úr vinnu og orðið fyrir töluverðu tekjutapi auk þess sem hinn kvartandinn var búinn að ganga í gegnum erfið veikindi og ferðin hafi verið skipulögð út frá þeirra þoli. Einnig hafi verið með í för 13 ára fósturdóttur þeirra og þetta hafi reynst henni erfitt. Kvartendum þyki vegið töluvert að æru þeirra, þau séu eiginlega ásökuð um að ljúga. Kvartendur séu ósköp venjulegt og heiðarlegt fólk og hefðu aldrei farið út í svona aðgerðir ef að þau hefðu fundið þennan póst eða munað skyndilega eftir honum. Að öðru leyti vísa kvartendur til gagna sem þeir hafi þegar lagt fram.

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 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 aflýsinguna 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.

Með umsögn WOW fylgdu gögn sem bentu til þess að póstur hafi verið sendur frá WOW til kvartenda. Samgöngustofa getur ekki fallist á að framlagning slíkra gagna teljist fullnægjandi sönnun þess að farþegum hafi borist tilkynning með fullnægjandi hætti. WOW gerði ekkert til að fá staðfestingu kvartenda á að þeir hafi mótttekið skilaboðin. Samgöngustofa vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningu um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartendur hefðu fengið tilkynningu um aflýsingu hefði WOW átt að hringja þegar kvartendur brugðust ekki við tölvupóstinum. Samgöngustofa bendir einnig á að ljóst er að hópur farþega mætti á flugvöllinn til að fara með flugi X906. Það er því ljóst að kvartendur þessa máls voru ekki einir um að hafa ekki tilkynningu um aflýsingu. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi WOW skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 hótalgistingu. 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 18. mars 2014

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson