

Úrskurður Samgöngustofu nr. 132/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Lufthansa nr. LH857 þann 8. febrúar 2023.

I. Erindi

Þann 15. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Lufthansa (LH) nr. LH857 þann 7. febrúar 2023 frá Keflavík til Frankfurt með tengiflugi frá Hamborg og fluginu var aflýst. LH útvegaði kvartendum nýtt flug næsta dag og var því flugi einnig aflýst.

Við meðferð málsins samþykkti LH að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu á flugi nr. LH857 þann 7. febrúar 2023. LH bauð kvartendum nýtt flug næsta dag og var því flugi einnig aflýst. Kvartendur gera kröfu um bætur vegna aflýsingu á nýja fluginu. Við meðferð málsins hefur LH ekki svarað kröfu kvartenda um bætur vegna aflýsingu á fluginu þann 8. febrúar 2023.

Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar þann 8. febrúar 2023 með tengiflugi frá Amsterdam og gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu á því fargjaldi úr hendi LH.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send LH til umsagnar þann 17. febrúar 2023. Í svari LH sem barst þann 19. apríl 2023 kom eftirfarandi fram:

We refer to the case mentioned above. We kindly inform you that we have paid compensation with the amount of 400 EUR per passenger for flight irregularity of LH 857 according to (EC) Regulation 261/2004. Please find below the proof of payment.

SGS sendi kvartendum umsögn LH þann 19. apríl 2023 til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst þann 24. apríl 2023 kom eftirfarandi fram:

I confirm that I have received 800.00 euros from Lufthansa today, April 20th, 2023, in my bank account. However, I still insist on my total compensation claim of 2,177.98 euros, deducted by 800.00 euros wherefore 1377.98 euros remain unpaid.

According to European law and several court rulings on this matter I am also entitled to receive the same compensation of 400.00 euros per person, so 800.00 in total again, for the canceled replacement flight on the following day as well. This compensation is still missing right now (see. https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/faq/index_en.htm Question: "Am I entitled to compensation only for flights that were canceled, or can I also get compensation for delayed flights?" and the answer is "both").

The rescheduled flight for the following day was as well canceled for unjustifiable reasons as every other airline was operating normally on that day.

Furthermore, in addition to my requested compensation claim above under European law EC 261, I am also entitled to receive further compensation. In my case, compensation for the plane tickets from Keflavik to Amsterdam (operated by Transavia) and from Amsterdam to Hamburg (this flight was operated by Eurowings (Lufthansa) and they could not even rebook my mother and me on this flight because they forgot to check out our baggage in Keflavik for a canceled flight, wherefore their customer support told me I need to buy brand-new tickets in order to take this flight).

I took the last flight to Amsterdam on the same day the replacement flight from Lufthansa was canceled. Therefore, I also request compensation for all four airplane tickets with 270.00 Euro for the additional ticket from Keflavik to Amsterdam for two passengers and 307.98 Euro for the additional ticket from Amsterdam to Hamburg by Lufthansa for two passengers.

Þann 21. apríl 2023 sendi SGS erindi til LH þar sem flugrekandanum var bent á að kvartendur gerðu kröfu um tvöfaldar bætur, þ.e. vegna aflýsinga á flugi þeirra nr. LH857 þann 7. og 8. febrúar 2023. Erindið var ítrekað þann 9. maí 2023. Þann 10. maí 2023 barst svar frá LH sem var samhljóða svari flugrekandans frá 19. apríl 2023, þ.e. flugrekandinn viðurkenndi bótaábyrgð en tók ekki afstöðu til kröfu kvartenda um tvöfaldar staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar flugs kvartenda þann 8. febrúar 2023.

Þann 10. maí 2023 sendi SGS erindi til LH þar sem flugrekandanum var bent sérstaklega á að kvartendur gerðu kröfu um tvöfaldar bætur. Erindið var ítrekað þann 10. júlí. Þann 13. júlí sendi LH sama svar og félagið hafði sent SGS 19. apríl 2023. Engin frekari svör bárust frá LH við meðferð málsins.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til

Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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 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. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að 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. Þetta gildir 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.

Loffferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH857 frá Keflavík til Frankfurt með tengiflugi frá Hamborg þann 7. febrúar 2023 og að fluginu var aflýst. LH hefur þegar greitt kvartendum bætur vegna aflýsingar á flugi þeirra þann 7. febrúar 2023.

LH bauð kvartendum nýtt flug með brottför næsta dag, þ.e. þann 8. febrúar 2023. Við meðferð málsins hefur LH engu svarað varðandi bótaábyrgð flugrekandans vegna aflýsingar á flugi LH857 þann 8. febrúar 2023.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsing á flugi nr. LH857 þann 8. febrúar 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Sönnunarbyrði fyrir því að umræddu flugi á vegum LH þann 8. febrúar 2023 hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, hvílir alfarið á LH, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Takist sú sönnun ekki, ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Að mati SGS hefur LH við meðferð málsins ekki axlað þá sönnunarbyrði sem reglugerð EB nr. 261/2004 gerir kröfu um þegar flugi er aflýst.

Þann 10. maí 2023 sendi SGS erindi til LH þar sem óskað var eftir áliti flugrekandans á fordæmi Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, *í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*. Ekkert efnislegt svar barst frá LH við því erindi við meðferð málsins.

Í framangreindu máli staðfesti Evrópudómstóllinn að túlka eigi ákvæði 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum þegar farþegi hefur móttengið staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi og hann hefur samþykkt boð flugrekanda um nýtt flug og því flugi seinkar eða er einnig aflýst, þá eigi farþeginn einnig rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þess flugs sem honum var boðið í stað þess flugs sem var aflýst, sbr. eftirfarandi:

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, and in particular Article 7(1) thereof, must be interpreted as meaning that an air passenger who has received compensation for the cancellation of a flight and has accepted the re-routing flight offered to him is entitled to compensation for the delay of the re-routing flight, where that delay is such as to give rise to entitlement to compensation and the air carrier of the re-routing flight is the same as that of the cancelled flight.¹

Með hliðsjón af niðurstöðu Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, *í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*, þá er það óumdeilt að mati SGS að farþegar geti átt rétt á að fá greiddar tvisvar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum sem greint var frá hér að framan.

¹ mgr. (1)44.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öfluga vernd fyrir farþega, sbr. 1. inngangslíð reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, sönnunarskorti af hálfu LH, svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi LH samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi LH nr. LH857 þann 8. febrúar 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartenda um staðlaðar skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt heimflug með öðrum flugrekanda. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að komast til lokaákvörðunarstaðar. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Við meðferð málsins hefur LH ekki svarað kröfu kvartenda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. LH hefur því ekki sýnt fram á við meðferð málsins á að hafa boðið kvartendum nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar eins og flugfreakandanum bar skylda til eða að bjóða kvartendum endurgreiðslu á flugfargjaldinu, sbr. 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004.

Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til LH og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, sbr. sbr. 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Úrskurðarorð

Lufthansa ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar á flugi nr. LH857 þann 8. febrúar 2023.

Lufthansa ber að greiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til LH og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað sbr. 8. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 17. október 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson