

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 27/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu flugs Transavia TO3853 þann 21. júní 2014

I. Erindi

Samgöngustofa hefur haft til meðferðar kvörtun frá A og B (kvartendur) sem barst upphaflega 14. nóvember 2014 á meðan kvartendur voru enn í sambandi við flugrekandann. Kvartendur áttu bókað far með flugi Transavia TO3853 þann 21. júní 2014 frá Keflavík til Parísar kl. 01.00 og mættu þau á flugvöllinn til þess að fara í flugið þann sama dag. Fluginu var hins vegar aflýst og fært til næsta dags. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur krefjist bóta vegna aflýsingar á umræddu flugi þann 21. júní frá Keflavík til Parísar. Það hafi verið skýrt að fluginu hafi ekki verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna, heldur hafi aflýsingin verið sökum bilunar í flugvélinni. Þannig eigi kvartendur rétt á skaðabótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur krefjast skaðabóta vegna aflýsingarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Transavia kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. mars sl. Umsögn Transavia barst þann 4. mars sl. og var hún send kvartendum til athugasemda. Þann 5. mars sl. bárust athugasemdir kvartenda við umsögn Transavia.

Í umsögn Transavia dags. 4. mars kemur fram að fluginu hafi ekki verið aflýst heldur hafi verið fært fram til 22. júní 2014 vegna tæknilegrar bilunar. Farþegum hafi verið boðið eitt af eftirfarandi; að fljúga þann 22. júní 2014, að fá miðana endurgreidda eða að bóka annað flug með Transavia innan 7 daga. Þeim farþegum sem ákváðu að fljúga þann 22. júní hafi verið séð fyrir gistingu, máltíðum og ferðum til og frá flugvelli. Hins vegar hafi farþegar sem ákváðu að krefjast endurgreiðslu eða að bóka annað flug með Transavia ekki átt rétt á frekari bótum. Þá segir í umsögninni að þar sem kvartandi hafi kosið að fá fargjaldið endurgreitt og að ferðast áfram með öðrum hætti, komi ekki til frekari bætur úr hendi Transavia.

Í athugasemdum kvartenda við umsögn Transavia, dags. 5. mars, kemur fram að farþegum hafi ekki verið tilkynnt um nýjan brottfarartíma og að upplýsingar hafi ekki verið veittar til farþega um nýja brottför fyrr en mörgum klukkutímum síðar. Þá kom fram í athugasemdum kvartenda að upplýsingum til farþega varðandi endurgreiðslu miða og bætur hafi verið dreift um tveimur tímum eftir áætlaða brottför. Í þeim upplýsingum komi fram að félagið muni endurgreiða miðann og greiða bætur, 400 Evrur, „vegna vandkvæða sem af kunní að hljóttast“.

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. 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 vöð; 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.

Loftferðalögum 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 Transavia TO3853 þann 21. júní 2014 frá Keflavík til Parísar var aflýst og átti flugið sér stað daginn eftir. Kvartendur vissu ekki af aflýsingunni fyrr en þau

mættu á flugvöllinn. 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. Ekki var um slíka tilkynningu að ræða í þessu máli.

Samgöngustofa fellst ekki á sjónarmið Transavia um að kvartendur eigi ekki rétt á skaðabótum, þar sem þeir hafi ekki kosið að ferðast með flugi Transavia daginn eftir og er slíkur skilningur á reglugerð nr. 261/2004 að mati Samgöngustofu andstæður ákvæðum reglugerðarinnar. Eins og fram er komið, gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. reglugerðar 261/2004, 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. Ekki hefur því verið haldið fram í málinu að um slíkar óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að Transavia ber að greiða kvartendum skaðabætur á grundvelli reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

Transavia 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.

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 27. maí 2015

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Magnús Dige Baldursson