

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 99/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Air Greenland GL711 þann 27. apríl 2022.

I. Erindi

Þann 28. maí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Air Greenland (AG) nr. GL711 þann 27. apríl 2022 frá Keflavík til Nuuk í Grænlandi. Fluginu var aflýst.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 til AG til umsagnar þann 3. júní 2022. Í svari AG sem barst þann 6. júní 2022 kom eftirfarandi fram:

As you can already see further down in the email. Then Air Greenland replied on 11 May 2022 to Andres Felipe Aponte Ortiz that Air Greenland can not pay any EU compensation according to 261/04, as the delay is not due to technology on Air Greenland's aircraft, but that the delay is due to the weather on the road.

Therefore, no compensation can be paid for the delay.

SGS sendi kvartanda svar flugrekandans til umsagnar þann 6. júní 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Thank you Karin. It is true that the cancellation was for the weather but Airgreenland rescheduled the flight from Wednesday 27th April until Saturday 30th April despite the weather improving the following days.

This shows a lack of customer duty as Airgreenland could fly before but instead they decided to put us in the next scheduled flight that was until Saturday more than 4 days after which is unacceptable.

I ended flying with Icelandair which adds support to the fact that airgreenland could fly before but did not care about its customers being stranded. It is an expectation of good customer duty to fly as soon as it is allowed which was not the case.

When i asked why they did not fly before and only after 4 days, Airgreenland told me that they did not have any aircraft available and I consider this is clearly airline fault.

Therefore I consider I should get compensation due to the poor customer diligence of Airgreenland that did not try to get me to the destination as soon as weather gets better as you would expect.

Þann 7. júní 2022 sendi SGS erindi til AG þar sem stofnunin óskaði eftir því að fá afhent veðurgögn (METAR/TAF) til sönnunar á að rekja mætti aflýsinguna til slæmra veðuraðstæðna. Í svári AG við erindi SGS kom eftirfarandi fram:

Air Greenland only sends METAR and TAF for litigation. Since these are available online.

Þann 29. júní 2022 sendi SGS erindi til AG þar sem eftirfarandi kom fram:

According to paragraph 3. of article 5. of EU regulation 261/2004 it is up to the air carrier to prove extraordinary circumstances, which has not been done and accordingly ICETRA repeats the request for this prove.

ICETRA, The Icelandic Transport Authority is the National Enforcement Body for EU regulation 261/2004 and accordingly handles all claims regarding flights from Iceland and issues binding decision in disputes regarding the regulation.

Engin frekari svör bárust frá AG við meðferð málsins.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi 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 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.

Þágildandi 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi Air Greenland nr. GL711 þann 27. apríl 2022 og að fluginu var aflýst. AG bauð kvartanda nýtt flug þann 30. apríl 2022. Kvartandi útvegaði sér sjálfur nýtt flug á vegum annars flugrakanda þann 29. apríl 2022.

Til álita kemur hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði um hvort óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekanda, sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna.

Af 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 leiðir að sú krafa er gerð til flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í þeim tilvikum þegar flugi er aflýst sannanlega sökum aðstæða sem falla í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Samkvæmt 13. inngangstölulið reglugerðarinnar eiga farþegar rétt á því þegar flugi er aflýst að fá fargjald endurgreitt eða breyta flugleið svo viðunandi sé og skulu þeir fá viðeigandi þjónustu á meðan þeir bíða eftir næsta flugi. Samkvæmt gögnum málsins var kvartanda boðið nýtt flug til Nuuk þann 30. apríl 2022, þ.e. þremur dögum síðar en kvartandi átti upphaflega bókað flug til Nuuk. Að mati SGS telst það ekki vera viðeigandi þjónusta í skilningi 13. inngangstöluliðar reglugerðarinnar með hliðsjón af því að kvartandi kom sér sjálfur til Nuuk með flugi á vegum annars flugrakanda þann 29. apríl 2022.

Samgöngustofa bendir á að samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er markmið reglugerðarinnar að leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda

úrlausn mála. Samkvæmt 2. inngangstölulið EB reglugerðar nr. 261/2004 segir að þegar farþegum er neitað um far og flugi er aflýst eða mikil seinkun verður veldur það farþegum umtalsverðum erfiðleikum og óþægindum.

Eins og áður hefur komið frá þá hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að flugi kvartanda hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, alfarið á AG, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

Með hliðsjón af skort á sönnun á atvikum máls af hálfu AG í máli þessu. Þrátt fyrir tilraun SGS til að leiðbeina flugrekandanum um að sönnunarbyrðin um óviðráðanlegar aðstæður hvílir á flugrekanda samkvæmt EB reglugerð nr. 261/2004. Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi Air Greenland samkvæmt a-lið 7. gr., sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. gr reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Air Greenland ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 30. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson