

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 48/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi J7875 frá Akureyri til Kaupmannahafnar og til baka í júlí 2014.

I. Erindi

Þann 2. mars sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Greenland Express (GE) frá Akureyri til Kaupmannahafnar fram og til baka í júlí mánuði 2014. Kvartendur fréttu af því í útvarpi að búið væri að aflýsa öllu flugi GE til og frá Akureyri. Kvartendur höfðu þá samband við GE og fengu aflýsinguna staðfesta og þess að GE myndi endurgreiða miðana. Kvartendur bókuðu nýja miða frá Keflavík til Kaupmannahafnar og óku frá Akureyri og geymdu bíl sinn í Keflavík. Kvartendur komu heim á mismunandi tíma og ók Páll til Akureyrar en Herdís flaug með Flugfélagi Íslands.

Krafa kvartenda er:

- 145.240 Miðar með Icelandair
- 9.200 bílastæði Keflavíkurflugvelli
- 99.528 Akstur frá Akureyri
- 19.500 Flug frá Akureyri
- 21.600 Fæðiskostnaður
- Samtals 294.798 að frádreginni endurgreiðslu GE 128.240 eða alls: **166.558**

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi GE kvörtunina í tölvupósti 4. mars sl. og fékk villumeldingar á netföng GE. Einnig var reynt að hringja í uppgefin símanúmer án árangurs. Þá sendi SGS Trafikstyrelsen í Danmörku tölvupóst til að fá nánari upplýsingar um hvernig best væri að hafa samband við GE. Í svari Trafikstyrelsen kom í ljós að þeir höfðu sömu upplýsingar og SGS ennfremur að illa gengi að fá svör. Með tilvísan í ákvarðanir SGS í tveimur fyrri kvörtunum vegna GE, sjá. ákv. 31/2015 og 32/2015 sneri SGS sér aftur að hollenska flugrekandanum Denim air sem hafði átt að framkvæma fyrrgreind flug og sendi félaginu beiðni um umsögn þann 21. apríl sl. Þann 12. maí barst svo svar frá GE sem hafði fengið beiðni um umsögn frá Denim air. Í umsögn GE kom fram að félagið teldi sig ekki hafa neinar aðrar skyldur við kvartendur en að endurgreiða miðana. Kvartendur fengu að fylgjast með samskiptum SGS við GE og voru sáttir við að ákvörðun væri gefin út á þeim forsendum sem fyrir lágu.

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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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.

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.

Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um þjóða skuli farþegum val um endurgreiðslu á upprunalegu verði farmiða eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar, eftir atvikum eins fljótt og auðið er eða síðar meir, við fyrsta hentugleika fyrir farþegann.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með GE til og frá Kaupmannahöfn um Akureyri en flugi þeirra var aflýst. Áttu kvartendur því rétt samkvæmt 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar eins og lýst er hér að framan.

Það er mat SGS að GE hafi ekki uppfyllt skyldur sínar skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að bjóða kvartendum val um endurgreiðslu farmiða eða annað flug vegna þeirrar aflýsingar sem varð á flugi þeirra. Með vísan til b-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sem kveður á um sambærileg flutningsskilyrði, er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi rétt á greiðslu mismunar verðs á nýja fluginu og því sem aflýst var. Nýtt flug fyrir kvartendur er talið vera flug fram og til baka Akureyri – Reykjavík með Flugfélagi Íslands og Keflavík – Kaupmannahöfn fram og til baka með Icelandair. Mismunur á upphaflegum farmiðum með GE og farmiðum með Icelandair er 17.000 kr. og flug fram og til baka Akureyri – Reykjavík fyrir tvö telst vera 78.000. Samtals eiga kvartendur því rétt á endurgreiðslu kr. 95.000.

Í kvörtun er gerð krafa um endurgreiðslu ýmiss kostnaðar sem á kvartendur féll í tengslum við málið. Samkvæmt framansögðu er það niðurstaða Samgöngustofu að um sé að ræða kostnað sem flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á. Sé það vilji kvartenda að hafa slíkar kröfur uppi, verða þeir að gera það á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Denim air skal greiða kvartendum mismun á upphaflegum farmiða og nýjum sambærilegum farmiða á sömu flugleið, samtals kr. 95.000.-

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 30. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson