

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 393/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi SK4788 þann 29. júní 2018.

I. Erindi

Þann 20. júlí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Scandinavian Airlines (SK) SK4788 frá Keflavík til Osló þann 29. júní 2018, komu kvartenda á lokaákvörðunarstað seinkaði um fjórar klukkustundir.

Seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað kom m.a. til vegna tæknilegar skoðunar sem vélin sem átti að framkvæma flug kvartenda var látin undirgangast, sem rekja mátti til þess að fugl fór í hreyfil flugvélarinnar í fyrra flugi.

SK útvegaði nýja vél til að framkvæma flug kvartenda, vélin sem SK útvegaði til að framkvæma flugið var með færri sæti en vélin sem átti upphaflega að framkvæma flugið og komust því ekki allir þeir farþegar sem áttu bókað flug með flugi SK4788 þann 29. júní 2018 um borð í vélina og voru kvartendur í þeim hópi. Kvartendum var útvegað nýtt flug á lokaákvörðunarstað um fjórum klukkustundum síðar.

Kvartendur fara 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

SGS sendi SK kvörtunina til umsagnar þann 20. júlí 2018. Í svari SK sem barst þann 31. júlí 2018 kemur fram að vélin sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda SK4788 þann 29. júní 2018 hafi fengið fugl í vélarhreyfil þegar henni var flogið frá Osló til Kirkenes. Vélin var látin undirgangast tæknilega skoðun strax eftir að ljóst var að fugl hafði farið í hreyfil hennar. Slík skoðun er nauðsynleg áður en vélinni er flogið aftur til að tryggja að ekki stafi öryggisáhætta af notkun hennar. SK tók því ákvörðun um að nota aðra vél til að framkvæma flug kvartenda. Vélin sem SK fékk til að framkvæma flug SK4788 rúmaði ekki jafn marga farþega og vélin sem átti upphaflega að framkvæma flugið. Þá telur SK að félagið hafi gert allt sem í sínu valdi stóð til að takmarka seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað. Jafnframt telur SK að það atvik að fugl fari í hreyfil flugvélar flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sem leysi fyrirtækið undan bótaábyrgð vegna seinkunar komu kvartenda á lokaákvörðunarstað. Svar SK var sent kvartendum til umsagnar þann 3. ágúst 2018.

Í svari kvartenda sem barst þann 7. ágúst 2018 ítrekuðu kvartendur fyrri kröfur.

SGS gaf út ákvörðun í málinu þann 25. september 2019 og var niðurstaðan sú að flugrekandi væri ekki bótaskyldur gagnvart kvartendum vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað. Forsenda

Þeirrar ákvörðunar var sú að um óviðráðanlegur aðstæður hefði verið um að ræða sem orsökðu umrædda seinkun á flugi SK4788 þann 29. júní 2018 og flugið því ekki bótaskyld. Í tölvupósti sem kvartendur sendu SGS tiltóku þeir fram að þeim hafi verið neitað um far með flugi SK4788 þann 29. júní 2018 og því væri ekki hægt að rekja seinkun á komu þeirra á lokaákvörðunarstað um fjórar klukkustundir á lokaákvörðunarstað til óviðráðanlegra aðstæðna.

Þann 11. október 2019 afturkallaði SGS ákvörðun nr. 160/2019 á þeirri forsendu að gögn flugrekanda hefðu ekki verið metin rétt.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lögðu kvartendur fram kvörtun þar sem þeir gerðu kröfu um staðlaðar skaðabætur úr hendi SK sökum þess að þeim hafi verið neitað um far og ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Í umsögn SK í máli þessu er vísað til röksemda um seinkun á viðkomandi flugi og að þær ástæður sem lágu að baki seinkuninni hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé félagið ekki bótaskyldt gagnvart kvartendum. Þannig eru kvartendur og SK í máli þessu ósammála um hvernig beri að heimfæra það tilvik sem hér er til umfjöllunar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi SK4788 þann 29. júní 2018 og þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að þeir hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu í viðkomandi flug, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitaefnið í þessu máli er því hvort neitun SK um far hafi verið réttmæt. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má finna skýringu á hugtakinu „neitun um far“, þar sé kveðið á um að neitun um far er þegar farþega er meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt þeim skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem

er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með setningu reglugerðar EB nr. 261/2004 var m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að ekki hafi verið fyrir hendi réttmætar ástæður fyrir umræddri neitun á fari, t.d. heilbrigðis- eða öryggisástæður. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi SK, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines (SK) ber að greiða hvorum kvartanda um sig staðlaðar skaðabætur að upphæð EUR 400 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 11. október 2019

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir