

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 36/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines nr. SK596 og flugi Icelandair nr. FI212 þann 17. desember 2022.

I. Erindi

Þann 16. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SK) nr. SK596 kl. 11:15 þann 17. desember 2022 frá Keflavík til Kanaríeyja með millilendingu í Kaupmannahöfn. Fluginu var aflýst með tilkynningu dags. 16. desember 2022 og kvartendur settir á flug nr. FI212 með Icelandair (IA) kl. 15:40 þann 17. desember 2022 fyrir milligöngu SK. Hinu nýja flugi var aflýst og kvartendum boðið nýtt flug þann 18. desember 2022. Kvartendur nýttu sér ekki hið nýja flug og bókuðu nýtt flug frá Keflavíkflugvelli til Tenerife með flugi IA nr. FI580 þann 18. desember 2022, þaðan sem kvartendur ferðuðust með öðrum samgöngumáta til Kanaríeyja.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu SK.

Kvartendur fara þá fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send SK til umsagnar þann 17. janúar 2023. Ekkert svar barst frá SK. Við meðferð málsins óskaði SGS eftir frekari upplýsingum um flugið frá kvartendum. Í svari kvartenda, sem barst þann 5. júní 2024, kom fram:

Við flugum daginn eftir.

Við áttum að fljúga til DK seinni partinn daginn eftir, en þá hefðum við misst af tengifluginu.

Ég keypti flug sjálf þann dag, flaug með Icelandair um morguninn.

Við notuðum því ekki flugið út, bara heimlegginn.

SGS óskaði með tölvubréfi dags. 7. ágúst 2024 eftir umsögn IA um aflýsingu á flugi FI212 þann 17. desember 2023, með tilliti til staðlaðra skaðabóta skv. 5. og 7. gr. reglugerðar EB nr.

261/2004 og þjónustu skv. 9. gr. sömu reglugerðar. Í svari IA, sem barst þann 8. ágúst 2024, kom fram:

Kvartandi hefur þegar fengið endurgreiddan kostnað vegna samgöngu og gistingu. Þá hefur kvartandi framselt bótakröfunar fyrir farþegana til Airhelp, sjá kröfuframsal í viðhengi. Kvartandinn er því ekki lengur réttihafi bótakröfunnar vegna aflýsingar á flugi FI 212 og því er óþarfi að taka afstöðu til bótaskyldu vegna aflýsingarinnar.

Meðfylgjandi var framsal á kröfu kvartanda til Airhelp.

SGS óskaði eftir frekari upplýsingum frá kvartendum með tölvubréfi þann 7. ágúst 2024. Í svari kvartanda, sem barst 15. ágúst 2024, kom fram:

Sjá kvittun fyrir fluginu sem ég bókaði til Tenerife daginn eftir, eða 18 des. Við komum ekki til Kanarí á réttum tíma.

Við áttum að fljúga til CPH – gista þar í 1 nótt og svo áfram til Canary daginn eftir 18. En þar sem við komumst ekki til CPH 17 des, og vorum rebooked á annað flug daginn eftir 18 des, en ef við hefðum tekið það þá hefðum við hvort eð er ekki náð fluginu til Canary 18 des í CPH. Þannig að ég bókaði sjálf þetta flug til Tenerife 18 des og við tókum svo ferjuna yfir til Canary.

Við tókum síðan leigubíl í klukkutíma í ferjuna frá Tenerife yfir til Kanarí og svo leigubíl frá þeim stað sem ferjan lenti á Kanarí og á hótelið.

Meðfylgjandi voru kvittanir og tilheyrandi fylgigögn.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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.

Loftferðalögum 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

Við meðferð málsins hefur SK ekki lagt fram gögn um ástæður aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 17. desember 2022 þrátt fyrir ítrekaða beiðni þar um. Ljóst er að sönnunarbyrði hvílir á SK að sýna fram á óviðráðanlegar aðstæður og leggja fram gögn þar að lútandi. Þá sönnunarbyrði hefur SK ekki axlað. SGS hefur tekið til skoðunar hvort undirliðir c-liðar 1. mgr. 5. gr. eigi við um flugið. Ljóst er að nýtt flug nr. FI212, sem SK bauð kvartendum, var með áætlaðan brottfarartíma kl. 15:40 þann 17. desember 2022 eða fjórum klukkustundum og 25 mínútum eftir áætlaðan brottfarartíma flug nr. SK596. Eiga undirliðir c-liðar 1. mgr. 5. gr. því ekki við um hið aflýsta flug.

Með hliðsjón af framangreindu, skorti á svörum af hálfu SK og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að SK hafi ekki sýnt fram á að umræddri aflýsingu á flugi kvartenda nr. SK596 hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SK samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi SK þann 17. desember 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Þar sem kvartendur hafa framselt kröfur sínar er lýtur að aflýsingu á flugi FI212 þann 17. desember 2022 samkvæmt framlögðu skjali IA hafa þeir ekki lögvarða hagsmuni af úrlausn um skaðabætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kröfunni verður af þeirri ástæðu vísað frá Samgöngustofu.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu SK

Fyrir liggur í málinu að við aflýsingu á flugi nr. SK596 stofnaðist réttur kvartenda til aðstoðar og þjónustu skv. 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eftir því sem um er mælt í 5. gr. reglugerðarinnar. Með því að bjóða kvartendum flug FI212 til Kaupmannahafnar þann sama dag og hið aflýsta flug, þaðan sem fyrirhugað tengiflug kvartenda á lokaáfangastað skyldi framkvæmt daginn eftir, leitaðist SK við að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðar. Þegar hinu nýja flugi var aflýst bar SK að bjóða á ný þá valkosti sem mælt er um í 8. gr. þ.e. að bjóða nýtt flug á lokaáfangastað eða endurgreiðslu. Þar sem SK bauð ekki réttilega þá valkosti sem felast í framangreindu ákvæði skapaðist réttur kvartenda til endurgreiðslu flugfargjaldsins vegna útflugs til Kanaríeyja. Enginn ágreiningur er um að SK hafi ekki boðið þjónustu réttilega skv. 9. gr. EB nr. 261/2004 og verður ekki úrskurðað um þann kostnað í máli þessu.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA

Þar sem kvartendur hafa framselt kröfur sínar er lýtur að aflýsingu á flugi FI212 þann 17. desember 2022 samkvæmt framlögðu skjali IA hafa þeir ekki lögvarða hagsmuni af úrlausn um skaðabætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kröfunni verður af þeirri ástæðu vísað frá Samgöngustofu.

Úrskurðarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 17. desember 2022.

Scandinavian Airlines ber að endurgreiða kvartendum flugfargjald með útflugi frá Keflavíkurflugvelli til Kanaríeyja.

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er vísað frá.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Icelandair er vísað frá.

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. laganna.

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. stjórnsýslulaga, 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.

Reykjavík, 25. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson