

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 32/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Greenland Express 24. júlí 2014

I. Erindi

Þann 5. ágúst 2014 barst Samgöngustofu (SGS) erindi A og konu hans, hér eftir kvartandi, vegna aflýsingar á flugi Greenland Express frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann. 24. júlí 2014. Kvartandi þurfti að bóka annað flug sjálfur til Hamborgar og gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðar og bætur vegna aflýsingarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Greenland Express beiðni um umsögn 29. ágúst, einnig var reynt að hringja í uppgefin símanúmer félagsins í Reykjavík og í Danmörku án árangurs. Þá snéri SGS sér beint að hollenska flugrekandanum Denim air sem átti að sjá um framkvæmd flugsins og er því ábyrgur gagnvart farþeganum skv. EB reglugerð 261/2004. SGS sendi beiðni um umsögn 20. október og ítrekaði beiðnina 12. janúar 2015. Þann 22. janúar barst svar Denim air:

Í umsögn Denim er áréttað að farþegar hafi ekki bókað flug með Denim, heldur Greenland Express. Á grundvelli samnings Denim og Greenland Express hefði Greenland Express borið að upplýsa farþega um flutningsskilmála Denim sem væri að finna á heimasíðu félagsins. Flutningsskilmálarnir innihéldu meðal annars ákvæði um takmörkun ábyrgðar flytjanda. Farsala bæri að halda flytjanda óábyrgum vegna bótakrafna á hendur farsala. Þá bæri Greenland Express ábyrgð á kröfum sem til kæmu vegna vanefnda Greenland Express, þar á meðal vegna bótakrafna á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Það væri því álit Denim að að því leyti sem farþegar ættu réttmæta kröfu, bæri að beina henni að Greenland Express en ekki Denim.

Ekki hefur borist umsögn um efnisatriði málsins frá Denim eða Greenland Express þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir og tekur Samgöngustofa því ákvörðun í málinu byggða á fyrirliggjandi gögnum.

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 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. 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.

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.

Í umsögn þeirri sem barst frá Denim er því haldið fram að beina beri umræddri kröfu að Greenland Express þar sem Greenland Express hafi selt farmiðann og flutningsskilmálar innihéldu ákvæði um takmörkun ábyrgðar flytjandans. Samgöngustofa fellst ekki þann skilning Denim að félagið sé ekki ábyrgt gagnvart farþegum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í lögum nr. 60/1998 um loftferðir segir í 126. gr. c. að telji neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafi að gæta að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum geti hlutaðeigandi beint kvörtun til Samgöngustofu um að hún láti málið til sín taka. Þá segir í a- lið 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að með flugrekanda sé átt við fyrirtæki sem stundar flutninga í lofti og hefur gilt flugrekstrarleyfi. Í b- lið sama ákvæðis kemur fram að með starfandi flugrekanda sé átt við flugrekanda sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem gert hefur samning við farþega. Denim er flugrekandi með flugrekstrarleyfi og starfar samkvæmt

samningi við Greenland Express sem ekki hefur flugrekstrarleyfi. Á grundvelli framangreinds ber að líta á Denim sem flugrekanda eða starfandi flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Beri að líta á Greenland Express sem ferðaskrifstofu í framangreindum skilningi. Í 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar segir að reglugerðin gildi um alla starfandi flugrekendur sem falli undir 1. og 2. mgr. greinarinnar. Þegar flugrekandi, sem ekki hefur gert samning við farþega, uppfylli skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem gert hefur samning við viðkomandi farþega. Samgöngustofa fellst ekki á að Denim geti undanþegið sig ábyrgð með vísan í samning sinn við Greenland Express.

Fyrir liggur að kvartandi átti flug frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 24. júlí 2014 en því var aflýst. Hvorki Greenland Express né Denim air hafa svarað fyrir af hverju fluginu var aflýst né hrakið að kvartandi hafi átt bókað far með áður nefndu flugi. Það er því mat Samgöngustofu að Denim air eigi að greiða kvartanda sannanlegan kostnað sem hann varð fyrir vegna aflýsingarinnar þ.m.t. nýjan farmiða, gistingu og fæði auk 400 evra í bætur fyrir hvorn kvartanda.

Ákvörðunarorð

Denim air 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. auk kostnaðar vegna nýrra flugmiða og uppihalds sem aflýsingin olli.

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 20. ágúst 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson