

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 61/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HiFly Ltd HFM123 þann 5. febrúar 2023.

I. Erindi

Þann 1. nóvember 2023 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi HiFly (HF) nr. HFM123 frá Akureyri til Kaupmannafnar. Áætluð brottför var kl. 07:45 þann 5. febrúar en fluginu var aflýst og kvartendur fengu nýtt flug næsta dag.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi HF kvörtunina fyrst til umsagnar með tölvupósti þann 7. nóvember 2023. Ekkert svar hefur borist frá HF.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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 en samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar er 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.

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.

Lofthæðalögum 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

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með HF þann 5. febrúar 2023 til Kaupmannahafnar.

Álitæfni þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið til staðar. Samgöngustofa vill benda á að samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er að finna markmið reglugerðarinnar sem er 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.

Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina.

Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti. Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og ber því að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar með þröngri lögskýringu. Með vísan til þess sem að framan er ritað er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi HiFly samkvæmt c. lið 7. gr. Framangreindrar reglugerðar. Með hliðsjón af skorti á svörum frá HiFly og að sönnunarbyrðin hvílir alfarið á flugrekandanum. Þá er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi HF samkvæmt c-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

HiFly Ltd. ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er úrskurður Samgöngustofu endanlegur á stjórnslustigi og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Málsaðilar geta leitað til dómstóla með ágreining sinn eftir hefðbundnum leiðum. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

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. stjórnslulaga, 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, 31. júlí 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson