

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 42/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI118 þann 15. ágúst 2023.

I. Erindi

Þann 3. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI118 á vegum Icelandair (IA) frá Nuuk til Keflavíkur kl. 00:10 þann 15. ágúst 2023. Fluginu var aflýst með tilkynningu dags. 14. ágúst og brottfarartími nýs flugs var 19:28 hinn 15. ágúst. Flugíð fór því fram rúmum 19 klukkustundum eftir upphaflegan áætlaðan brottfarartíma.

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, s.s. vegna gistingar, matar og símareiknings.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. október 2023. Í svari IA, sem barst þann 9. október 2023, kemur fram að vegna veðurs í Nuuk hafi félagið neyðst til þess að seinka flugi kvartenda til 18:45 þann 15. ágúst með landingartíma 23:50. Það hafi verið vegna þoku þennan dag. Meðfylgjandi voru veðurgögn þar að lútandi.

IA hefur samþykkt að greiða útlagðan kostnað kvartenda vegna dvalar kvartenda í Nuuk, sem stafaði af aflýsingunni, en sátt hefur ekki náðst um upphæð þess kostnaðar.

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. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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. 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 vöð; 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.

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.

Til skoðunar kemur hvort að aflýsingu á flugi nr. FI118 þann 15. ágúst 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða 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 hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Réttur til skaðabóta

Fyrir liggur í málinu að IA hefur lagt fram veðurgögn sem sýna fram á þoku í Nuuk á brottfarardegi, sem hafi komið seinna en veðurspá sagði fyrir um. Þokan hafi komið í veg fyrir

að flugvél sú, sem ætlað var að ferja kvartendur, hafi getað ferðast með öruggum hætti frá Keflavíkurflugvelli til Nuuk, þaðan sem flytja átti kvartendur aðfararnótt 15. ágúst.

Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS yfirför umrædd gögn undir rekstri málsins og er það mat SGS að IA hafi verið rétt að aflýsa fluginu vegna mikillar þoku, sem gert var ráð fyrir á áætluðum brottfarartíma samkvæmt veðurspá, þótt þokan hafi svo gengið síðar yfir. SGS telur því að IA hafi axlað sönnunarbyrði um óviðráðanlegar aðstæður og að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Réttur til þjónustu

Kvartendur hafa lagt fram reikninga vegna útlagðs kostnaðar á meðan dvöl þeirra í Nuuk stóð. Samkvæmt framlögðum reikningum var kostnaður vegna gistingar 1.728,73 DKK, kostnaður vegna leigubifreiðaferða 331 DKK, vegna matar 1.387,35 DKK og símareikningur 762,45 EUR.

Í b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að ef flugi er aflýst skuli viðkomandi farþegum boðin aðstoð, af hálfu flugrekanda, í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Með rétti til þjónustu samkvæmt 9. gr. er átt við máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótalgistingu og flutning á milli flugvallar og gístiaðstöðu. Auk þess skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.

Í útgefnum leiðbeiningum ESB um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 frá 15. maí 2016 kemur fram:

(...) If care is nevertheless not offered even though it should have been, passengers who have had to pay for meals and refreshments, hotel accommodation, transport between the airport and place of accommodation and/or telecommunication services can obtain reimbursement of the expenses incurred from the air carrier, provided they were necessary, reasonable and appropriate.

Reglugerð EB nr. 261/2004 tryggir flugfarþegum samkvæmt framangreindu réttinn til endurgreiðslu útlagðs kostnaðar samkvæmt 9. gr., að uppfylltum skilyrðum b-liðar 5. gr. reglugerðarinnar, enda sé sá kostnaður nauðsynlegur, hóflegur og viðeigandi (e. *necessary, reasonable and appropriate*).

Kostnaður vegna gistingar, leigubifreiðaferða og matar fellur undir 9. gr. reglugerðar EB. Fallist er á að IA beri að greiða kostnað kvartendum við gistingu og leigubifreiðaferðir samkvæmt framlögðum gögnum. Samkvæmt fyrirliggjandi gögnum er fallist á endurgreiðslu kostnaðar vegna hótalgistingar DKK 1.728,73 og kostnaðar vegna leigubifreiðaferða DKK 331. Matarkostnaður skal einnig bættur af hálfu IA. Fyrir liggja kvittanir vegna matarkostnaðar að fjárhæð DKK 405,35. Kaup á áfengi verða ekki talin nauðsynleg eða viðeigandi í skilningi 9. gr. að mati SGS og dregst kostnaður við áfengi, DKK 159,9, frá. Eftir stendur þá

matarkostnaður DKK 245,45, sem IA ber að endurgreiða kvartendum. Ekki liggja fyrir frekari kvittanir vegna matarkostnaðar að fjárhæð DKK 982 samkvæmt kröfu kvartenda og verður því ekki fallist á kröfu um endurgreiðslu þess hluta matarkostnaðar. IA ber því samkvæmt framangreindu að endurgreiða kvartendum alls DKK 2.305,18 vegna útlagðs kostnaðar.

Framlagður símareikningur kvartenda er úr hófi samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Undir rekstri málsins hefur IA boðið kvartendum endurgreiðslu 200 EUR fyrir símanotkun og 50 EUR fyrir tölvupóst. SGS lítur svo á að með boði sínu hafi IA fullnægt skyldum sínum samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna réttar kvartenda til símtala og tölvupósts og telur ekki ástæðu til að úrskurða um þann kostnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI118 þann 15. ágúst 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Icelandair ber að greiða kvartendum útlagðan kostnað að fjárhæð DKK 2.305,18, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024.

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.

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, 16. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson