

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 45/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines nr. SK596 þann 2. janúar 2022.

I. Erindi

Þann 20. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. SK596 á vegum Scandinavian Airlines (SK) frá Keflavík til Kaupmannahöfn og þaðan tengiflug til Osló þann 2. janúar 2022. Flugi kvartanda til Kaupmannahafnar var aflýst. Kvartanda var útvegað nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar næsta dag.

Kvartandi fer 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 með tölvupósti þann 20. október 2022. Ítrekun var send þann 16. janúar 2023. Engin svör bárust frá SK við meðferð málsins.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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, sbr. 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 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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

Til álita kemur hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SK vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 2. janúar 2022.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að aflýsing á flugi kvartanda 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 haf 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. Við meðferð málsins hefur flugrekandi ekki fært sönnur fyrir því að aflýsing á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekanda í málinu leiðir að kvartandi á rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SK samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 2. janúar 2022.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. mars 2023.

Ómar Sveinsson

Rúnar Gunnarsson

Andri