

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 38/2017 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AB3547 þann 20. október 2016.**

### **I. Erindi**

Þann 7. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B (hér eftir kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Air Berlin (AB) AB 3547 frá Keflavík til Berlínar þann 20. október 2016 en fluginu var aflýst.

Kvartendur fara fram á bætur samkvæmt EB reglugerð nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi AB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. nóvember 2016 og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 29. nóvember sl. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði brugðist við innan sjö daga yrði ákvörðun tekin sem byggð væri á fyrirliggjandi gögnum. Svar AB barst þann 23. desember þar sem fram kemur að fluginu hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Engar nánari skýringar voru gefnar á því hvað varð til þess að flugi AB 3547 var aflýst þann 20. október 2016. Þann 29. desember 2016 óskaði SGS eftir því með tölvupósti að AB sendi frekari skýringar og gögn varðandi aflýsingu flugsins. Þann 12. janúar 2017 barst samhljóða svar frá AB og sent hafði verið til SGS þann 23. desember. Engar frekari skýringar eða gögn hafa borist frá AB vegna aflýsingar flugsins. Svar AB var sent kvartendum til umsagnar þann 13. janúar sl. og sama dag bárust athugasemdir þeirra þar sem dregin er í efa sú staðhæfingu AB að fluginu hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

### **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 stjórnáslulaga nr. 37/1993 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. 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. 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.

Fyrir liggur að flugi kvartenda AB 3547 frá Keflavík til Berlínar þann 20. október 2016 var aflýst. Upplýsingar um aflýsingu bárust kvartendum með sms skilaboðum kl. 17:00 þann 19. október 2016 og í sömu skilaboðum þeir beðnir að hafa samband við AB í tiltekið símanúmer. Kvartendur hafi reynt að hringja í þetta númer án árangurs í þrjár klukkustundir en að lokum náð sambandi við starfsmann AB í gegnum Facebook síðu félagsins. Engar frekari upplýsingar hafi fengist frá þeim starfsmanni aðrar en þær að haft yrði samband við kvartendur í gegnum síma daginn eftir. Það símtal barst kvartendum kl. 10:00 að morgni 20. október og þeim tjáð að þeir væru bókaðir í annað flug til Berlínar með millilendingu í Vín. Kvartendur afþökkuðu þetta flug þar sem boð í það kom of seint og flugið of langt miðað við þá stuttu helgarferð sem kvartendur hugðust fara í. Kvartendur völdu frekar að fá fargjaldið endurgreitt. Kvartendur hafna skýringum AB um að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi þann dag sem flugi þeirra var aflýst og benda á að flug það sem þeir áttu bókað far með hafi verið það eina sem aflýst var í Keflavík þann 20. október sl. Í máli þessu ber AB fyrir sig að flug það sem kvartendur áttu bókað far með þann 20. október sl. hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna og hafnar bótaskyldu. Engar frekari skýringar hafa verið gefnar af hálfu AB á því í hverju þær aðstæður voru fólgnar.

Álitaefnið í þessu máli snýr að því hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í 3. mgr. 5. gr. segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur 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. Í 14. gr. aðfararorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er einnig fjallað um óviðráðanlegar aðstæður. Segir þar að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Eins og að framan segir er loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eigi rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í nokkrum dómum sínum, þar á meðal mál máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*. Þar taldi dómstóllinn að við túlkun á því, hvort óviðráðanlegar aðstæður væru fyrir hendi eða ekki, bæri m.a. að gera greinarmun á því, hvað teldist hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og hvað ekki. Til þess að atvik teldist til óviðráðanlegra aðstæðna yrði það að falla utan þess sem talið yrði til venjulegrar starfsemi flugrekanda.

Samkvæmt framangreindu ber flugrekandi sönnunarbyrðina fyrir því að aðstæður hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Ekkert er fram komið í máli þessu sem sýnir fram á hvers vegna flugi kvartanda var aflýst eða að atvik geti flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðarinnar. Er það því niðurstaða Samgöngustofu að AB beri að greiða hvorum kvartanda fyrir sig 400 evrur í skaðabætur sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að AB hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar en það er forsenda þess að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af AB er það mat Samgöngustofu að AB hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

## **Ákvörðunarorð**

Air Berlin skal greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Air Berlin hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint til Air Berlin að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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

Reykjavík 16. júní 2017

Vala Hrönn Viggósdóttir

Ómar Sveinsson