

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 130/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HG2179 þann 12. október 2016.

I. Erindi

Þann 7. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Air Berlin (AB) HG2179 frá Keflavík til Vínar þann 12. október 2016 en fluginu var aflýst.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi AB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. júní 2017. Í svari AB þann 30. ágúst 2017 tekur félagið fram að fluginu hafi verið aflýst vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli.

SGS sendi kvartendum svör AB til athugasemda með tölvupósti þann 30. ágúst 2017. Í svari kvartenda sem barst 1. september 2017 halda kvartendur því fram að hinar meintu óviðráðanlegu aðstæður vegna veðurs hafi átt við um fyrra flug sömu flugvélar sem átti að framkvæma flug HG2179.

Með tölvupósti 29. desember 2017 upplýsti SGS kvartendur um að AB væri gjaldþrota.

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 stjórnslulaga 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Í 14. inngangsgrein reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er m.a. tiltekið að slæmar veðuraðstæður geti talist falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Skv. 3. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekanda að sýna fram á að slíkar aðstæður hafi verið til staðar. Í máli þessu hefur flugrekandi einungis lagt fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina að veðuraðstæður gerðu það ómögulegt að framkvæma flug HG2179 þann 12. október 2016. Að mati SGS eru þær upplýsingar einar og sér ekki nægilegar til að sýna fram á að veðuraðstæður hafi valdið aflýsingu flugsins í þessu tiltekna tilviki. Telur SGS því að AB hafi ekki tekist að sýna fram á að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu flugs HG2179 þann 12. október 2016. Ber því að fallast á bótakröfu kvartenda vegna aflýsingar flugsins.

Ákvörðunarorð

Air Berlin ber að 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.

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. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur