

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 57/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi J7852 þann 15. ágúst 2014.

I. Erindi

Þann 30. mars sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Evrópsku neytendaaðstoðinni f.h. A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Greenland Express (GE) frá Keflavík til Álaborgar þann 15. ágúst 2014 en fluginu var aflýst og kvartendum boðið flug 19. ágúst í staðinn.

Kvartendur gátu ekki beðið þann tíma og bókuðu flug með öðru flugfélagi, þau fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna nýrra flugmiða kr. 138.960 ásamt bókum skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Denim air sem framkvæma átti flug GE beiðni um umsögn þann 31. mars og þegar ekkert svar barst var beiðnin ítrekuð þann 19. apríl. Engin svör bárust. Einnig var reynt að senda á þekkt netföng hjá GE en villumeldingar bárust til baka frá pósthjóni.

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 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 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.

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.

Af gögnum málsins liggur fyrir að flugi kvartenda var aflýst með minna en tveggja vikna fyrirvara. GE bauð kvartendum flug fjórum dögum seinna eða að endurgreiða farmiða þeirra. Einnig kom fram hjá GE að ekki væri annað flug í boði. Kvartendur fundu samt annað flug og bókuðu þar dýrara flug daginn eftir. Það er mat SGS að GE hafi ekki uppfyllt kröfur sem gerðar eru í b-lið 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 og því beri GE að greiða mismun á upphaflegum flugmiða með félaginu og nýju miðanna auk bóta vegna aflýsingarinnar.

Ákvörðunarorð

Denim air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evra skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Einnig skal Denim air greiða kvartendum mismun upphaflegu flugmiðanna með GE og nýju flugmiða kvartenda.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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, 12. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir