

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 54/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi GL711 þann 4. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 25. nóvember 201 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD. Kvartandi átti bókað far með flugi Air Greenland (AG) nr. GL711 þann 4. júlí 2018 frá Keflavík til Nuuk í Grænlandi. Áætluð brottför var kl. 18:35 en raunveruleg brottför var kl. 22:23 síðar sama dag, seinkun á brottför var því þrjár klukkustundir og 48 mínútur.

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

Kvörtunin var send til AG til umsagnar 28. nóvember 2018. Í svari AG 11. desember 2018 heldur félagið því fram að seinkunin hafi verið vegna veðurs. Einnig bar félagið brigður á rétt Samgöngustofu til að fara með málið og vísaði á dönsk yfirvöld. SGS svaraði AG þann 12. desember og ítrekaði kröfu um umsögn. Málinu var svo ekki fylgt eftir fyrr en í ágúst 2019, þá fóru fram samskipti þar sem SGS bað ítrekað um veðurgögn frá AG sem gætu staðfest fyrri yfirlýsingu félagsins um slæmt veður, einnig sendi SGS, AG upplýsingar um réttmæti SGS til að fara með málið. AG kom ekki með nánari upplýsingar um ástæður seinkunar flugs kvartanda og vísaði áfram á dönsk yfirvöld.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög 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 kvartendur áttu bókað far með flugi Air Greenland GL711 þann 4. júlí 2018 og að brottför seinkaði um tæpar fjórar klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið til staðar. Samgöngustofa bendir á að samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna markmið reglugerðarinnar sem er að leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda úrlausn mála. Eins og áður hefur komið fram þá eiga farþegar rétt á stöðluðum skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi.

Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi 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 hallan af þeim sönnunarskorti. Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og ber því að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar með þröngri lögskýringu.

Með hliðsjón af skorti á svörum frá Air Greenland þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir þess efnis af hálfu Samgöngustofu er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi Air Greenland samkvæmt a-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Air Greenland ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 250 evrur skv. a-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, stjórnsýslustofnun

samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. júní 2020

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir