

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 45/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum HiFly nr. HFM101 þann 11. apríl 2023, HFM102 þann 19. apríl 2023, HFM101 þann 14. júní 2023 og HFM102 þann 12. júlí 2023.

I. Erindi

Þann 11. apríl 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartandinn Sigurður átti bókað far með flugi HiFly Ltd. (HF) nr. HFM101 þann 11. apríl 2023 frá Akureyri til Alicante á Spáni og til baka þann 19. apríl 2023 með flugi nr. HFM102. Kvartendur áttu einnig bókað far með flugi HF nr. HFM101 þann 14. júní 2023 og til baka þann 12. júlí 2023 með flugi nr. HFM102. Öllum framangreindum flugum var aflýst með tilkynningu dags. 5. apríl

Í bókun kvartenda kemur fram „All flights are operated by HiFly Ltd., behalf of Nice air.“

Kvartendur útveguðu sér sjálfir ný út- og heimflug með öðrum flugrekanda frá Keflavíkurflugvelli í júní og júlí.

Kvartandinn Sigurður fer fram á staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugum nr. HFM101 þann 11. apríl og HFM102 þann 19. apríl 2023 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Þá fara kvartendur fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna fluga með öðrum flugrekanda í júní og júlí á grundvelli sömu reglugerðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send HF til umsagnar þann 31. maí 2023.

Engin svör bárust frá HF.

Samgöngustofa bendir á að stofnunin hefur haft til meðferðar fjölda mála á hendur HF vegna fluga sem keypt voru af Niceair og hefur stofnunin komið þeirri skoðun sinni á framfæri við HF að stofnunin telji HF bera ábyrgð á réttindum kvartenda, sjá m.a. úrskurði Samgöngustofu nr. 91/2023, 96/2023 og 144/2023.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna. Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 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. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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. 80/2022 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.

Starfandi flugrekandi í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í umsögn HF sem barst SGS þann 10. maí 2023, í öðru máli, var því haldið fram af hálfu flugrekandans, að Niceair bæri ábyrgð á að réttindi flugfarþega samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 gagnvart þeim farþegum sem höfðu bókað sæti í umræddu flugi væru virt. Svar HF byggðist á því að síðarnefndi aðilinn, hafi selt milliliðalaust farmiða fyrir umrætt flug og móttakið greiðslu fyrir sölu á þeim farmiðum.

Samkvæmt skilgreiningu a-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, er flugrekandi fyrirtæki sem stundar flutninga í lofti og hefur gilt flugrekstrarleyfi. Samkvæmt 7. inngangslíð reglugerðarinnar hvíla kvaðirnar sem henni fylgja á starfandi flugrekanda eða þeim sem hyggst hefja flugrekstur, hvort sem hann hyggst nota eigið loftfar, nýta sér tómaleigu (*e. dry lease*) eða þjónustuleigu (*e. wet lease*) eða annars konar fyrirkomulag.

Hugtakið starfandi flugrekandi samkvæmt b-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er skilgreint með eftirfarandi hætti í reglugerðinni:

flugrekandi sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega.

Skilgreiningin kveður á um tvö skilyrði og þurfa þau bæði að vera uppfyllt til að flugrekandi sé álitinn vera starfandi flugrekandi í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrri skilyrðið vísar til framkvæmdar flugs og það síðara til samnings um loftflutning. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 gildir um alla starfandi flugrekendur sem flytja farþega sem falla undir gildissvið 1. og 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gildir jafnframt um þau tilvik þegar flugrekandi sem ekki hefur gert samning við farþega uppfyllir skuldbindingarnar samkvæmt reglugerðinni, skal litið svo á að viðkomandi flugrekandi geri það fyrir hönd þess aðila sem hefur gert samning við viðkomandi farþega, sbr. 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að HF var starfandi flugrekandi í umræddu flugi í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því samhengi er vert að benda á að Niceair var ekki handhafi flugrekstrarleyfis, fyrirtækið starfaði á grundvelli ferðaskrifstofuleyfis. Það er því að mati Samgöngustofu skýrt að HF ber ábyrgð á því að uppfylla framangreindar skuldbindingar gagnvart farþegum.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandinn Sigurður átti bókað far með flugi nr. HFM101 frá Akureyri til Alicante á Spáni þann 11. apríl 2023 og til baka þann 19. apríl 2023 með flugi nr. HFM102. Báðir kvartendur áttu einnig bókað flug með flugi nr. HFM101 þann 14. júní 2023 og sömu leið til baka með flugi nr. HFM102 þann 12. júlí 2023. Öllum umræddum flugum var aflýst. Fargjöld vegna allra fluganna hafa verið endurgreidd.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á út- og heimflugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Að því er varðar flug kvartanda Sigurðar 11. apríl og 19. apríl

2023 liggur fyrir að kvartanda var tilkynnt um aflýsingu fluganna með tölvupósti dags. 5. apríl kl. 14:22. Kvartanda var þannig ekki tilkynnt um aflýsingu á flugi nr. HF101 þann 11. apríl innan a.m.k. tveggja vikna eins og áskilið er í i-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þar sem brottför flugs nr. HFM102 var áætluð kl. 15:10 þann 19. apríl 2023 telur SGS að flugrekandinn hafi tilkynnt um aflýsingu flugsins innan a.m.k. tveggja vikna í skilningi ofangreinds ákvæðis. Koma því staðlaðar skaðabætur ekki til álita varðandi flug nr. HFM102 þann 19. apríl 2023. Kemur þá til skoðunar hvort aflýsingu flugs kvartanda nr. HFM101 þann 11. apríl 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

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 hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við meðferð málsins hefur HF ekki fært sönnur fyrir því að aflýsingu á umræddum flugum megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekandans HF í málinu og því sem að framan greinir um að ekki hafi verið sýnt fram á að um óviðráðanlegar aðstæður væri að ræða, á kvartandinn Sigurður rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi HF samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi nr. HFM101 þann 11. apríl 2023.

Að því er varðar flugin í júní og júlí liggur fyrir að kvartendum var tilkynnt um aflýsinguna meira en tveimur vikum fyrr, og eiga kvartendur ekki rétt á stöðluðum skaðabóta vegna þeirra, sbr i-liður c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Skylda til að veita aðstoð

Kvartendur útveguðu sér sjálfir ný út- og heimflug með öðrum flugrekanda í júní og júlí. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að komast til lokaákvörðunarstaðar. Samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Með hliðsjón af gögnum málsins uppfyllti HF ekki þá skyldu sína gagnvart kvartendum í ljósi þess að flugrekandinn bauð kvartendum ekki þá aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan þann umframkostnað sem þeir urðu fyrir við að afla sér nýs út- og heimflugs. Um er að ræða endurgreiðslu vegna aksturs til Keflavíkurflugvallar frá Akureyri og til baka og kostnað við hótalgistingu í Keflavík, sbr. 1. mgr. 8. gr. og a-lið 1. mgr. 5. reglugerðar EB nr. 261/2004. Miðað er við meðalverð á lítra á bensíni í júní 2023, kr. 318, og meðaleyðslu 10 lítra á hundraðið. Er bensínkostnaður kvartenda vegna aksturs til Keflavíkur frá Akureyri og til baka

áætlaður 27.316 ISK. Kvartendur eiga einnig rétt á að fá endurgreidda hótलगistingu 35.216 ISK samkvæmt framlögðum gögnum.

Fyrirframgreiddur kostnaður vegna bíluleigubíls, sem kvartandi Sigurður gat ekki notað vegna aflýsingar fluganna í apríl, telst til afleidds tjóns og fellur þar af leiðandi utan við gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi verða því að sækja bætur vegna tjóns síns á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

HiFly Ltd. ber að greiða Sigurði Jónasi Baldurssyni staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. HFM101 þann 11. apríl 2023.

HiFly Ltd. ber að endurgreiða kvartendum umfram kostnað sem þeir greiddu til að komast til og frá Alicante í júní og júlí samkvæmt reikningum í framlögðum gögnum málsins, vegna aksturs og hótलगistingar að fjárhæð 62.532 ISK, sbr. 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er úrskurður Samgöngustofu endanlegur á stjórnarsýslustigi og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Málsaðilar geta leitað til dómstóla með ágreining sinn eftir hefðbundnum leiðum. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 31. júlí 2024.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson