

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 52/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HiFly Ltd HFM123 þann 5. febrúar 2023.

I. Erindi

Þann 18. september 2023 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi HiFly (HF) nr. HFM123 frá Akureyri til Kaupmannafnar og þaðan með SAS til Genf. Áætluð brottför var kl. 07:45 þann 5. febrúar en fluginu var aflýst og kvartendur fengu nýtt flug næsta dag. Kvartendur misstu því af tengiflugi sínu í Kaupmannahöfn og þurftu að bóka nýtt flug.

Kvartendur fara 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna ferðar frá flugvelli, mat og gistingu ásamt endurgreiðslu á nýjum flugmiða sem þeir þurftu að kaupa til að komast á lokaáfangastað.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi HF kvörtunina fyrst til umsagnar með tölvupósti þann 18. september 2023. Ekkert svar hefur borist frá HF. Í gögnum með kvörtuninni fylgdi staðfesting Niceair á að aflýsingin hafi verið vegna tæknilegra vandræða.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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 en samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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.

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.

Lofthæðalögum 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með HF þann 5. febrúar 2023 til Kaupmannahafnar og þaðan með SAS til Sviss.

Álitaefni þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið til staðar. Samgöngustofa vill benda á að samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 466/2024 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.

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 HiFly og að sönnunarbyrðin hvílir alfarið á flugrekandanum. Þá er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi HF samkvæmt c-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Skylda til að veita aðstoð

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.

Þegar farþegi velur að fljúga eins fljótt og auðið er þá ber að fara eftir 9. gr. reglugerðarinnar um rétt á þjónustu þ.m.t. mat, drykk og gistingu og ferðir til og frá flugvelli. Kvartendur fengu nýtt flug næsta dag en þurftu sjálfir að greiða fyrir þjónustu, ferð frá flugvelli, mat og gistingu samtals kr. 26.075.- skv. framlögðum reikningum í kvörtuninni.

Þá hafa kvartendur lagt fram bótakröfu vegna endurgreiðslu kostnaðar sökum þess að þeir misstu af tengiflugi með öðrum flugrekanda. Flugrekandi ber ekki á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 ábyrgð á framangreindu tjóni kvartenda. Sker Samgöngustofa því ekki úr um um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli en þeim sem fella má undir framangreinda reglugerð. Verður kvartandi því að hafa slíka kröfu uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarrorð

HiFly Ltd. 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. 466/2024.

HiFly Ltd. ber að endurgreiða kvartendum kostnað vegna, ferða, matar og gistingar, sbr. 9. gr. reglugerðarinnar skv. reikningum framlögðum í málinu kr. 26.075.-

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna tengiflugs með öðrum flugrekanda er hafnað.

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.

Reykjavík, 31. júlí 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson