

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 44/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Hi Fly Ltd. nr. HFM123 þann 20. apríl 2023 og HFM124 þann 23. apríl 2023.

I. Erindi

Þann 18. ágúst 2023 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Hi Fly Ltd. (HF) nr. HFM123 þann 20. apríl 2023 frá Akureyri til Kaupmannahafnar og til baka með flugi nr. HFM124 þann 23. apríl 2023 og var báðum framangreindum flugum aflýst þann 5. apríl 2023.

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

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á fargjaldi og kostnaði 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send HF til umsagnar þann 18. ágúst 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. reglugerðarinnar Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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.

Loffferðalögum 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.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. HFM123 frá Akureyri til Kaupmannahafnar þann 20. apríl 2023 og til baka þann 23. apríl 2023 með flugi nr. HFM124, báðum framangreindum flugum kvartenda var aflýst.

Kemur því til skoðunar hvort að aflýsing á út- og heimflugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar i-liður c-liðar 1. mgr. 5. gr. þar sem kveðið er á um að farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar, nema þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Öllum flugum Niceair var aflýst þann 5. apríl 2023.

Með hliðsjón af framangreindu, er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsinguna á flugi nr. HFM123 frá Akureyri til Kaupmannahafnar þann 20. apríl 2023 og til baka þann 23. apríl 2023 með flugi nr. HFM124, hafnað.

Skylda til að veita aðstoð

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á þeim hluta bókun þeirra sem var greiddur með gjafabréfum með flugi nr. HFM123 frá Akureyri til Kaupmannahafnar þann 20. apríl 2023 og til baka þann 23. apríl 2023 með flugi nr. HFM124 samtals kr. 156.000.- Einnig gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu sjálfsábyrgðar á fyrirframgreiddri hótélgistingu sem þeir gátu ekki notað.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig a-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 eiga farþegar skýlausan rétt á að velja þann valmöguleika að fá flugfargjald endurgreitt þegar flugi er aflýst.

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 og bauð farþegum ekki að velja á milli þess að fá endurgreiðslu eða að fá flug til lokaákvörðunarstaðar með sambærilegum flutningsskilmálum. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að HF beri skylda til að endurgreiða kvartendum þá fjárhæð sem þeir greiddu með gjafabréfi kr. 156.000.- fyrir bókun fyrir loftflutning á vegum HF þann 20. og 23. apríl 2023 samkvæmt framlögðum reikningi í gögnum málsins. Endurgreiðsla á kostnaði vegna fyrirframgreiddrar hótulgistingar fellur ekki undir EB reglugerð 261/2004 og er því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Hi Fly Ltd. vegna aflýsingar á flugi nr. HFM123 og HFM124 þann 20. og 23. apríl samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Hi Fly Ltd. ber að endurgreiða kvartendum kr. 156.000 sem þeir greiddu fyrir loftflutning á vegum HF þann 20. og 23. apríl 2023 samkvæmt framlögðum reikningi í gögnum málsins.

Kröfu um endurgreiðslu á kostnaði vegna fyrirframgreiddrar hótulgistingar skv. EB reglugerð 261/2004 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 frestar 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, 2. júlí 2024.

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson