

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 3/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi SK4788 þann 24. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 8. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK4788 frá Keflavík til Osló þann 24. apríl 2017. Fluginu var aflýst vegna veðurs.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvartandi var á leið til Osló í tveggja daga ferð. Kvartandi tiltók í kvörtun sinni að upplýsingar um niðurfellt flug hafi verið sent í smáskilaboðum til kvartanda kl. 10:34. Kvartandi hafi í kjölfarið gert ítrekaðar árangurslausar tilraunir til þess að ná sambandi við þjónustuver SAS og óska eftir upplýsingum um möguleika á nýju flugi. Kvartandi ákvað því að kaupa flug með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Kvartandi benti á í kvörtun sinni að þann 24. apríl 2017 kl. 13:44 var honum sent skilaboð um að hann hafi verið bókaður í nýtt flug þann 25. apríl á vegum SAS, en á þeim tímapunkti var kvartandi þegar lagður af stað á lokaákvörðunarstað með öðrum flugrekanda.

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Í svari SAS sem barst SGS þann 8. júní 2017 kemur fram SAS hafi boðið kvartanda nýtt flug næst dag þar sem að flugi hans hafi verið aflýst vegna veðurs. Jafnframt tiltók félagið að það hafi endurgreitt kvartanda að fullu flugfargjaldið fyrir flug nr. SK4788 og að kvartandi eigi ekki rétt á frekari endurgreiðslu vegna málsins úr hendi félagsins.

SGS sendi kvartanda svar SAS til umsagnar. Í svari kvartanda kom fram að hann hafi fyrst fengið að vita að fluginu væri aflýst að morgni 24. apríl 2017 og ekki hafi náðst samband við flugfélagið til að fá frekari upplýsingar um stöðu mála. Kvartandi hafi því keypt nýtt flug á lokaákvörðunarstað og ítrekaði hann kröfu sína um að fá endurgreiddan mismuninn á þessum fargjöldum endurgreitt.

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 stjórnáslulaga 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 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 vö; 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi SK4788 þann 24. apríl 2017 og að fluginu var aflýst. Álitæfni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu á mismun á fargjaldinu sem kvartandi greiddi til að komast á lokaákvörðunarstað og fargjaldinu sem kvartandi greiddi fyrir flug SK4788. SAS neitaði að greiða umræddan mismun á þeim forsendum að félagið hafi boðið kvartanda nýtt flug næsta dag. Samkvæmt 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda sem aflýsir flugi að afhenda hverjum farþega, sem verður fyrir þessum óþægindum, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004, að sögn kvartanda hafði hann ekki fengið slíkar upplýsingar þegar hann ákvað af eigin frumkvæði að kaupa fargjald með öðrum flugrekanda til að komast

á lokaákvörðunarstað. Vert er að benda í þessu samhengi á 13. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að draga skal úr erfiðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfaratíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert sínar ráðstafanir. Eins og áður hefur komið fram ber flugrekanda að bjóða flugfarþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ef flugi er aflýst, sbr. 5. gr. sömu reglugerðar. Kvartandi var ekki búinn að fá upplýsingar í samræmi við 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þegar hann ákvað að kaupa fargjald með öðrum flugrekanda og jafnframt var SAS ekki búin á þeim tímapunkti að upplýsa kvartanda um að félagið hefði útvegað nýtt flug næsta dag. Þegar kvartandi fékk tölvupóst kl 13:44 þann 24. apríl 2017 þess efnis að það væri búin að útvega honum nýtt flug var kvartandi þá þegar lagður af stað með öðru flugi frá Keflavíkurflugvelli. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu á kostnaði samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

SAS endurgreiddi kvartanda flugfargjaldið sem kvartandi greiddi til félagsins en neitaði að endurgreiða honum þann mismun sem var á upphaflega fargjaldinu og því fargjaldi sem kvartandi greiddi til að komast á lokaákvörðunarstað. Kvartandi greiddi fyrir fargjald sitt með SAS 29.845 ISK sem var á almennu farrými en til annars flugrekanda greiddi kvartandi 111.635 ISK á og var það á fyrsta farrými. Mismunur á framangreindum fargjöldum er því 81.790 ISK. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. einnig a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að farþegar eiga vöð á breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt auðið er. Ljóst er að kvartandi hafði bókað flug á almennu farrými með SAS en hann bókaði á fyrsta farrými með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Samgöngustofa kannaði verðmismun á fargjaldi þegar flug er bókað samdægurs og hver mismunurinn væri á almennu fargjaldi og fyrsta farrými í þeim tilvikum og var niðurstaðan sú að almennt væri um helmings verðmun á milli þessara farrýma. Í ljósi þess að almennt er um helmings verðmun á þeim fargjöldum sem um ræðir í máli þessu er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi rétt á að fá hluta af fargjaldinu sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað endurgreiddan, þ.e. 25.973 ISK.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines skal endurgreiða hluta af kröfu kvartanda um endurgreiðsla kostnaðar að fjárhæð 25.973 ISK, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

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, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson