

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 59/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi
AB3546 þann 19. október 2016.**

I. Erindi

Þann 23. mars 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Air Berlin (AB) AB3546 frá Berlín til Keflavíkur þann 19. október 2016 en fluginu var aflýst. Kvartendur fengu annað flug og komust á leiðarenda rúmlega 9 klukkustundum síðar en áætluð koma gerði ráð fyrir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í fylgigögnum með kvörtun er að finna samskipti á milli kvartenda og AB þar sem fram kemur að kvartendur áttu bókað far með flugi AB3546 og að því flugi hafi verið aflýst.

SGS sendi AB kvörtunina til umsagnar þann 6. apríl 2017. Svar barst þann 28. ágúst 2017 frá protabúi Air Berlin en félagið sótti um gjaldprotaskipti 15. ágúst 2017. Í svarinu er ekki tekin afstaða gagnvart kröfum kvartenda heldur er kvartendum leiðbeint um möguleika þess að lýsa kröfum í protabú AB.

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 stjórnslulaga 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., 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.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi AB3546 þann 19. október 2016 sem var aflýst án fyrirvara. Skv. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er skyndileg aflýsing á flugi bótaskyld nema að flugrekandi geti sannað að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingunni. Með tölvupósti, dags. 6. apríl 2017, gaf SGS flugrekanda kost á að færa fram athugasemdir sínar varðandi kvörtun í málinu. Í svari sem barst frá þrotabúi AB var ekki tekin afstaða gagnvart kröfum kvartenda né voru færðar fram sönnur um óviðráðanlegar aðstæður. Að mati SGS hefur BA því ekki fært sönnur á að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi AB3546 þann 19. október 2016. Er því um bótaskylda aflýsingu að ræða skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í málinu hafa kvartendur lagt fram gögn um útlagðan kostnað vegna kröfu um endurgreiðslu. Ef flugi er aflýst hvílir m.a. skylda á flugrekanda skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að útvega farþegum máltíðir og flutning á milli flugvallar og gistiaðstöðu. Í máli þessu hafa kvartendur lagt fram gögn sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á máltíðum og flutningi með leigubíl þann 19. október 2016 í kjölfar aflýsingar. Að mati SGS sýna gögnin fram á forsvaranlegan kostnað fyrir þeim réttindum sem flugrekandi hefði átt að bjóða þeim í kjölfar aflýsingar skv. 1. mgr. 9. gr. AB hefur ekki mótmælt kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar. Er því fallist á kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar skv. framlögðum gögnum.

Ákvörðunarorð

Air Berlin 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. 1048/2012.

Air Berlin ber að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað sem hlaust í kjölfar aflýsingar á flugi AB3546 þann 19. október 2016 að upphæð 65 evrur.

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

Reykjavík, 28. febrúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur