



Rökstutt álit Samgöngustofu vegna aflýsingar á siglingu frá Vestmannaeyjum til Landeyjahafnar þann 26. júlí 2017

I. Erindi

Þann 13. ágúst 2017 barst Samgöngustofu erindi frá A (hér eftir kvartandi). Í erindinu var óskað eftir álit Samgöngustofu á því hvort niðurfelling Eimskips á ferð Herjólfss frá Vestmannaeyjum að kvöldi 26. júlí 2017 gæti flokkast undir það að vera af óviðráðanlegum orsökum. Kvartandi átti bókaða ferð kl. 21:00, þann 26. júlí 2017 en ferðin féll niður og komst kvartandi í aðra ferð daginn eftir. Kvartandi telur Eimskip bera að endurgreiða gistikostnað upp á kr. 44.000 fyrir sig og fjölskyldu sína. Meðfylgjandi erindinu var afrit af samskiptum kvartanda og Eimskips þar sem fram kom að Eimskip lítur svo á að þar sem aflýsing siglingarinnar hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna beri ekki að endurgreiða útlagðan kostnað.

Kvartandi fer fram á álit Samgöngustofu á því hvort atvikið verði talið til óviðráðanlegra aðstæðna. Þá felur erindi kvartanda í sér að Samgöngustofa taki afstöðu til kröfu kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Eimskip kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. ágúst. Með vísan til 148. gr. b siglingalaga nr. 34/1985, var óskað álits félagsins á kvörtuninni. Sérstaklega var óskað upplýsinga um siglinguna, orsakir atburðarins og til hvaða ráðstafana félagið greip til að koma í veg fyrir hann. Jafnframt var óskað upplýsinga um viðbrögð félagsins gagnvart farþegum og hvort þeim hafi verið gerð grein fyrir réttindum sínum skv. ákvæðum reglugerðar ESB nr. 1177/2010 um réttindi farþega sem ferðast á sjó sem innleidd var í siglingalög með lögum nr. 12/2016. Beiðnin um umsögn var ítrekuð þann 31.8.2017. Umsögn Eimskips barst þann 11.09.2017. Eimskip vísar í skilmála Herjólfss þar sem m.a. kemur fram að Eimskip beri ekki ábyrgð á siglingatímum, í siglingaáætlun eða annarsstaðar og séu þeir ekki hluti af skilmálum eða samning um farþegaflutning. Eimskip sé heimilt að breyta siglingaáætlun án fyrirvara ef nauðsyn krefur. Á heimasíðu Herjólfss komi fram að sumaráætlun ferjunnar geri ráð fyrir því að ef ófært sé til Landeyjahafnar færist eða breytist tiltekna ferðir í siglingu til Þorlákshafnar. Ef ófært sé til Landeyjahafnar séu, eins og fram komi í skilmálum, tvær ferðir þar sem farþegar eru færðir sjálfkrafa um ferð. Farþegar sem eiga bókað far í aðrar ferðir sem felldar eru niður þurfi að hafa samband við afgreiðslu og bóka sig sjálfir í næstu mögulegu ferð eða gera aðrar breytingar á þeirra bókun, s.s. fá endurgreitt eða bóka í aðra ferð. Það eigi t.d. við farþega sem áttu bókaða ferð kl 21:00 þann 26.7.2017 eins og viðkomandi farþegi. Ferðin hafi verið felld niður sökum mikillar ölduhæðar í Landeyjahöfn. Hafi það verið mat skipstjóra að nauðsynlegt væri að fella niður ferð. Það hafi verið tilkynnt til farþega og á vefsíðu ferjunnar kl. 10:02. Á þeim tíma hafi fyrirbyggjandi ölduspá gefið fyrirheit um að hægt væri að sigla til Landeyjahafnar seinni part dags og um kvöldið og sigldi ferjan til Landeyjahafnar kl. 16:00. Aðstæður versnuðu hins vegar aftur milli kl. 16:00 og 17:00 og kl. 16:56 hafi verið send



tilkynning til farþega og á vefsíðu ferjunnar þess efnis að óvíst væri hvort hægt yrði að sigla um kvöldið vegna veðurs og farþegar beðnir að fylgjast vel með tilkynningum. Klukkan 17:52 hafi orðið ljóst að fella þyrfti niður brottför frá Vestmannaeyjum sem áætluð var kl. 18:45 og frá Landeyjahöfn kl. 19:45. Klukkan 19:45 var send tilkynning þess efnis að fella þyrfti niður síðustu ferð dagsins. Að mati Eimskips hafi verið mjög vel staðið að tilkynningum til farþega. Allar tilkynningar hafi verið sendar á íslensku og ensku og farþegar hafi á öllum tímum verið vel upplýstir um stöðu mála. Daginn eftir, fimmtudaginn 27.7.2017 hafi verið sigldar fimm ferðir skv. áætlun og aukaferð bætt við í lok dags kl. 23:00 frá Vestmannaeyjum og kl. 23:30 frá Landeyjahöfn. Ógerlegt hafi verið að sigla til Þorlákshafnar eins og kvartandi hafi lagt til. Sú sigling væri ekki möguleg nema að fá um borð aðra a.m.k. 12 manna áhöfn þar sem þáverandi áhöfn hafi verið um borð frá því kr. 08:00 og ekki hægt að láta sömu áhöfn vinna í 20 klukkustundir samfelld og eiga síðan að mæta aftur til vinnu kl. 08:00 eftir í besta falli fjögurra tíma svefn. Það hefði þýtt verulega röskun á áætlun 27.7.2017 með áframhaldandi óþægindum fyrir enn fleiri farþega ferjunnar. Þá er því lýst að krafa um upphald og gistingu fyrir alla farþega sem verða fyrir röskun sé afar íþyngjandi fyrir rekstur ferjunnar, ekki síst þegar um er að ræða stóra viðburði í Vestmannaeyjum. Klukkan 06:41 að morgni 27.7.2017 hafi verið send út tilkynning til farþega um að stefnt væri að því að sigla skv. áætlun þann dag. Viðkomandi farþegi hafi siglt með ferjunni frá Vestmannaeyjum kl. 08:30 sem hafi verið fyrsta ferð dagsins og næsta mögulega ferð eftir þá ferð sem hann upphaflega bókaði. Umsögn Eimskips var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 19.9.2017. Athugasemdir bárust sama dag. Kvartandi bendir á að þrátt fyrir vísun Eimskips í skilmála, þá sé það reglugerð ESB nr. 1177/2010 sem gildi. Kvartandi bendir á 2. mgr. 17. gr. sem feli í sér að flutningsaðila beri að útvega farþegum sínum endurgjaldslausu gistingu ef á þurfi að halda, ásamt hressingu þegar um er að ræða aflýsingu á ferð eða seinkun yfir 90 mínútur. Hins vegar komi fram undantekning á þessari skyldu í 3. mgr. 20. gr. þar sem fram komi undanþága frá þessari skyldu ef seinkunin eða aflýsingin verður vegna veðurskilyrða sem ógna öruggri siglingu. Ljóst sé að Eimskip hafi átt möguleika á því að sigla til Þorlákshafnar og gæti því ekki verið um að ræða „force major“. Ástæða aflýsingarinnar hafi þvert á móti verið skipulagsleysi.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Telji farþegi að flutningsaðili, ferðaskrifstofa, ferðaskipuleggjandi eða rekstraraðili samgöngumiðstöðvar hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1177/2010, sbr. 148. gr. a. siglingalaga nr. 34/1985, eða reglugerðum settum á grundvelli 3. mgr. 148. gr. a, getur hlutaðeigandi beint kvörtun til Samgöngustofu um að hún láti málið til sín taka. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og ákvæði stjórnslulaga og lýkur málinu með rökstuddu álitu ef ágreiningurinn verður ekki jafnaður með öðrum hætti sbr. 5. mgr. 148. gr. b. Álit Samgöngustofu verður ekki skotið til annarra stjórnvalda en aðilar geta lagt ágreining sinn fyrir dómstóla með venjulegum hætti.

Um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum er fjallað í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 1177/2010. Reglugerðin er, að undanskildum viðaukum, innleidd hér á landi með 148. gr. a og 148. gr. b siglingalaga sbr. lög nr. 12/2016. Með reglugerð nr. 536/2016 eru innleiddir viðaukar við reglugerð ESB nr. 1177/2010. Reglugerðinni og viðaukum



hennar er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flutningsþjónustu á sjó og skipgengum vatnaleiðum.

Um skyldur flutningsaðila og rekstraraðila samgöngumiðstöðva ef ferð raskast er fjallað í III. kafla reglugerðar ESB nr. 1177/2010. Í 1. mgr. 17. gr. kemur fram að ef flutningsaðili hefur ástæðu til að ætla að brottför farþega eða skemmtisiglingar verði aflýst eða seinki um meira en 90 mínútur, skal bjóða farþegum sem hefja ferð í hafnarmiðstöðvum, upp á nasl, máltíðir eða hressingu án endurgjalds, í samræmi við lengd biðtímans, að því tilskildu að slíkt sé tiltækt eða raunhæft sé að útvega hana. Í 2. mgr. 17. gr. kemur fram að ef ferð er aflýst eða henni seinkar og gista þarf eina nótt eða fleiri eða lengur en farþegi hafði upphaflega ætlað sér, skal flutningsaðili, þegar og ef það er efnislega mögulegt, bjóða farþegum sem hefja ferð frá hafnarmiðstöðvum, án endurgjalds, upp á viðunandi gistaðstöðu um borð í skipinu eða í landi sem og upp á flutning til og frá hafnarmiðstöð og gististað til viðbótar við naslið, máltíðirnar eða hressinguna sem kveðið er á um í 1. mgr. Flutningsaðili getur takmarkað heildarkostnað vegna gistaðstöðu hvers farþega í landi, að frátöldum flutningi til hafnarmiðstöðvar og frá henni, við 80 evrur á nótt og við þrjár nætur að hámarki. Í 18. og 19. gr. er fjallað um endurgreiðslur og bætur vegna seinkana eða aflýsinga. Ef flutningsaðili sér fram á að þurfa að aflýsa farþegaflutningum eða að brottför seinki um meira en 90 mínútur skal farþeganum boðið að velja á milli þess að fá ferðinni breytt til lokaákvörðunarstaðar, án viðbótarkostnaðar og við sambærileg skilyrði og þau sem tilgreind eru í flutningssamningnum eins fljótt og unnt er, eða, að fá andvirði miðans endurgreitt og, ef við á, fá endurgjaldslausu ferð til baka til fyrsta brottfararstaðar, eins og tilgreint er í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er.

Í 20. gr. reglugerðarinnar er mælt fyrir um undantekningar frá framangreindum reglum III. kafla reglugerðarinnar. Í 3. mgr. greinarinnar kemur fram að ákvæði 2. mgr. 17. gr. gildi ekki ef flutningsaðili getur sýnt fram á að ferð sé aflýst eða henni seinkar af völdum veðurskilyrða sem stofna siglingaöryggi skipsins í hættu.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að líta beri svo á að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi Eimskips fyrir kostnað vegna gistingar í kjölfar aflýsingar ferðarinnar. Réttur farþega til viðunandi gistaðstöðu endurgjaldslausu samkvæmt 2. mgr. 17. gr. reglugerðar ESB nr. 1177/2010 fellur niður ef flutningsaðili getur sýnt fram á að ferð sé aflýst eða henni seinki af völdum veðurskilyrða sem stofna siglingaöryggi skipsins í hættu sbr. 3. mgr. 20. gr. reglugerðar ESB nr. 1177/2010. Það er mat Samgöngustofu að Eimskip hafi sýnt fram á með fullnægjandi hætti að aflýsing ferðarinnar hafi verið vegna veðurskilyrða sem stofnuðu siglingaöryggi í hættu sbr. 3. mgr. 20. gr. reglugerðar ESB nr. 1177/2010. Eimskip ber því ekki að endurgreiða gistingu farþega skv. 2. mgr. 17. gr. reglugerðar ESB nr. 1177/2010 sbr. 3. mgr. 20. gr. sömu reglugerðar sbr. 148. gr. a siglingalaga nr. 34/1985.

Samgöngustofa telur þó rétt að benda á að í 1. mgr. 17. gr. reglugerðarinnar kemur fram að ef flutningsaðili hefur ástæðu til að ætla að brottför farþegaflutninga eða skemmtisiglingar verði aflýst eða seinki um meira en 90 mínútur framyfir áætlaðan brottfarartíma, skal bjóða farþegum upp á nasl, máltíðir eða hressingu, án endurgjalds í samræmi við lengd biðtímans, að því tilskyldu að slíkt sé tiltækt eða að raunhæft sé að útvega hana. Þessi skylda flutningsaðila helst þrátt fyrir að seinkun eða aflýsing verði rakin til veðurskilyrða. Ekki verður séð að Eimskip hafi



uppfyllt skyldu sína samkvæmt þessu ákvæði og er því beint til Eimskips að gæta að þessu í störfum sínum í framtíðinni.

Í umsögn sinni vísar Eimskip í skilmála fyrirtækisins þar sem m.a. kemur fram að Eimskip beri ekki ábyrgð á siglingatímum, í siglingaáætlun eða annarsstaðar og eru þeir ekki hluti af skilmálum eða samning um farþegaflutning. Eimskip sé heimilt að breyta siglingaáætlun án fyrirvara ef nauðsyn krefur. Af því tilefni bendir Samgöngustofa á 6. gr. reglugerðar ESB nr. 1177/2010 þar sem segir að hvorki skuli fella niður né takmarka réttindi farþega eða skuldbindingar gagnvart þeim, samkvæmt reglugerðinni, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi. Þetta felur í sér að flutningsaðili getur ekki, með vísan í skilmála, boðið farþegum minni þjónustu en kveðið er á um í reglugerð ESB nr. 1177/2010. Er því beint til Eimskips að yfirfara skilmála sína með hliðsjón af reglugerð ESB nr. 1177/2010.

Þá tekur Samgöngustofa fram að það var siglingin á milli Vestmannaeyja og Landeyjarhafnar sem var aflýst sökum veðurskilyrða og það siglingin sem flutningssamningur kvartanda og Eimskips fjallaði um. Reglugerð ESB nr. 1177/2010 verður ekki túlkuð þannig að flutningsaðila beri að breyta siglingaleiðinni þannig að siglt verði á annan lokaákvörðunarstað.

Það er lykilatriði að farþegar séu upplýstir um rétt sinn samkvæmt reglugerð ESB nr. 1177/2010 Í 23. gr. reglugerðarinnar er skýrt kveðið á um skyldu flutningsaðila, rekstraraðila samgöngusmiðstöðva og, ef við á, hafnaryfirvöld til að tryggja að upplýsingar um réttindi farþega samkvæmt reglugerðinni séu aðgengilegar öllum um borð í skipi, í höfnum, ef mögulegt er, og í hafnarmiðstöðvum. Ekki verður séð að Eimskip hafi sinnt þessari skyldu. Það er mat Samgöngustofu að Eimskip hafi með athafnaleysi sínu brotið gegn ákvæði 23. gr. reglugerðarinnar.

Niðurstaða

Eimskip ber ekki að endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað vegna gistingar.

Eimskip fór ekki að ákvæði 23. gr. reglugerðar ESB nr. 1177/2010 með því að upplýsa farþega ekki um réttindi sín þegar seinkun eða aflýsing verður á siglingu. Þeim tilmælum er beint til Eimskips að félagið fari að ákvæðum 23. gr. reglugerðarinnar gagnvart hverjum farþega.

Þeim tilmælum er beint til Eimskips að yfirfara skilmála sína með hliðsjón af reglugerð ESB nr. 1177/2010.

Þá er því beint til Eimskips að gæta að þeim skyldum reglugerðar ESB nr. 1177/2010 sem ekki falla niður þrátt fyrir að aflýsing eða seinkun verði rakin til veðurskilyrða.

Samgöngustofa, 5. október 2017.

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Magnús D. Baldursson
lögfræðingur