

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 40/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HiFly Ltd. nr. HFM123 þann 27. júní til Kaupmannahafnar frá Akureyri og til baka með flugi HFM124 þann 6. júlí 2023.

I. Erindi

Þann 17. júní 2023 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi HiFly Ltd. (HF) nr. HFM123 þann 27. júní 2023 frá Akureyri til Kaupmannahafnar og sömu leið til baka með flugi HFM124 þann 6. júlí 2023. Báðum framangreindum flugum var aflýst og í kvörtun kvartenda kemur fram að aflýsingin hafi átti sér stað meira en tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Flugið var keypt í gegnum Niceair en í bókun kvartenda kom fram að öllum flugum Niceair væri flogið af HiFly.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á fargjaldi 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 19. júní 2023 og þann sama dag bárust svör frá HF þar sem fram kom að kvartendur ættu að að snúa sér til Niceair þar sem Niceair hefði selt farmiðana og tekið við greiðslu.

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 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 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 og skal þá 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 hafi verið starfandi flugrekandi í flugi kvartenda, enda kom fram í bókun kvartenda að flugum Niceair væri flogið af HF. Bar því HF 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 27. júní 2023 og sömu leið til baka þann 6. júlí 2023 með flugi nr. HFM124, báðum framangreindum flugum kvartenda var aflýst.

Kemur 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. Í kvörtun kvartenda kemur fram að flugunum hafi verið aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara.

Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á umræddum flugum, hafnað.

Skylda til að veita aðstoð

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi sem greitt var fyrir flugin.

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 möguleika 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 sem þeir greiddu fyrir bókun um loftflutning á vegum HF þann 27. júní og 6. júlí 2023 samkvæmt framlögðum gögnum málsins.

Úrskurðarorð

HiFly Ltd. ber að endurgreiða kvartendum kr. 300.500.- sem eru eftirstöðvar þeirrar fjárhæðar sem kvartendur greiddu fyrir loftflutning á vegum HF þann 27. júní og 6. júlí 2023 og kvartendur hafa ekki þegar fengið endurgreiddar.

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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 12. júní 2024.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson