

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 234/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Transavia nr. TO4447 þann 19. október 2023

I. Erindi

Þann 19. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. TO4447 á vegum Transavia (TO) þann 19. október 2023 frá Keflavík til Parísar. Fluginu var aflýst og keypti kvartandi sér nýtt flug til Amsterdam, þaðan sem kvartandi ferðaðist með lest til lokaáfangastaðar.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu TO, alls 361 EUR, vegna kostnaðar við nýtt flug og lestarferðar á lokaáfangastað.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar TO með tölvupósti þann 3. júlí 2024. Engin svör bárust frá TO, þrátt fyrir ítrekun af hálfu SGS með tölvupósti dags. 2. september 2024.

Í skjali, sem kvartandi lagði fram, er að finna samskipti kvartanda og starfsmanns TO í kjölfar aflýsingarinnar. Þar kemur fram í tölvupósti frá 12. nóvember 2023 að TO hafni greiðslu staðlaðra skaðabóta, vegna þess að aflýsinguna hafi mátt rekja til slæmra veðuraðstæðna, sem teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur einnig fram að TO fallist á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar kvartanda við nýtt flug í kjölfar aflýsingarinnar, alls 361 EUR.

Í svari kvartanda frá 30. nóvember 2023 kom fram að TO ætti enn eftir að greiða 163 EUR, sem hafi verið kostnaður við nýtt flug kvartanda en að greiddar hafi verið 209 EUR og 152 EUR. Síðari upphæðin hafi verið endurgreiðsla á hinu aflýsta flugi.

TO svaraði kvartanda með tölvupósti dags. 20. desember 2023 að greiðsla upp á 209 EUR hafi falið í sér endurgreiðslu á mismuni flugfargjalds með hinu aflýsta flugi og lestarkostnaði.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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. 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. TO4447 frá Keflavík til Parísar þann 19. október 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitaefti þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

TO hefur ekki lagt fram nein gögn því stuðnings að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna, en ljóst er að sönnunarbyrðin hvílir á félaginu, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi framangreinds og þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi TO samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi TO þann 19. október 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Við aflýsingu flugs skal flugfarþegum boðin endurgreiðsla eða nýtt flug á lokaáfangastað, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ljóst er að kvartandi keypti sér sjálfur flug og lestarferð á lokaáfangastað. Kostnaður við upphaflegt flug var 152 EUR en við nýtt flug 163 EUR. Lestarkostnaður frá Amsterdam til Parísar, sem var lokaáfangastaður skv. bókun, nam alls 198 EUR.

Þar sem kvartanda voru ekki réttilega boðnir þeir valkostir sem felast í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, á hann rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem greitt var vegna upphaflegs flugs, alls 152 EUR, og kostnaði við að komast á lokaákvörðunarstað, alls 361 EUR. Sá mismunur nemur 209 EUR. Þar sem TO hefur þegar endurgreitt kvartanda þá fjárhæð hefur félagið uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður því mælt um það sérstaklega í úrskurðarorði.

Úrskurðarorð

Transavia ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. TO4447 þann 19. október 2023.

Transavia hefur með greiðslu 209 EUR til kvartanda uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. 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. stjórnslulaga, 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.

Reykjavík, 19. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson