

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 7/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi SK596 þann 2. september 2020.

I. Erindi

Þann 7. september 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. SK596 með Scandinavian Airlines (SK) frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 2. september 2020. Flugi kvartanda var aflýst og var honum tilkynnt viku fyrir áætlaða brottför um að fluginu var aflýst.

Kvartandi keypti nýtt flugfargjald með öðrum flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar sökum þess að SAS bauð kvartanda ekki nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar og var beiðni kvartanda um nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar ekki svarað af hálfu SAS.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi SK kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. september 2020. Ítrekun var send þann 2. nóvember. Engin svör hafa borist frá SK vegna kvörtunar kvartanda.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 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.

Loffferðalögum 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.

Í málinu liggur fyrir að flugi sem kvartandi átti bókað frá Keflavík til Kaupmannahafnar með SK þann 2. september 2020 var aflýst. Til álita kemur hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og endurgreiðslu á flugfargjaldi sem kvartandi greiddi fyrir flug með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 2. september 2020.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að aflýsing á flugi nr. SK596 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004. Við meðferð málsins hefur flugrekandi ekki fært sönnur fyrir því að aflýsingu á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Í því ljósi telur SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SK samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi kvartanda, sbr. c-liður 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Álitaefni þessa máls er jafnframt hvort kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu að fjárhæð 47.355 ISK vegna kaupa á fargjaldi með öðrum flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar. Með hliðsjón af gögnum málsins liggur það fyrir að SAS bauð ekki kvartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar eins og flugrekandanum bar skylda til samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr.

reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því samhengi er rétt að benda á 12. inngangслиð reglugerðarinnar 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. Með vísan til framangreinds er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu á fargjaldinu með öðrum flugrekanda.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Scandinavian Airlines skal endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað að fjárhæð 47.355 ISK, sbr. a-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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 9. júní 2021

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson