

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines nr. SK4788 þann 26. ágúst 2020.

I. Erindi

Þann 3. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK4788 frá Keflavík til Osló og þaðan tengiflug til Tromsø þann 26. ágúst 2020. Flugi kvartenda frá Keflavík til Osló var aflýst þann 14. ágúst 2020.

Við meðferð málsins lögðu kvartendur fram gögn sem staðfesta að SAS tilkynnti þeim um breytingu á flugáætlun þeirra til lokaákvörðunarstaðar þann 14. ágúst 2020. Samkvæmt gögnum málsins bauð SAS kvartendum ný flug til lokaákvörðunarstaðar með flugi frá Keflavík til Kaupmannahafnar, tengiflug frá Kaupmannahöfn til Þrándheims og þaðan tengiflug til Tromsø þann 25. ágúst 2020.

Kvartendur lögðu fram kvittanir vegna kröfu þeirra um endurgreiðslu fæðiskostnaðar. Kvartendur gera einnig kröfu um bætur sökum þess að SAS bauð þeim ekki gistingu og fæði á meðan kvartendur biðu eftir tengiflugi sínu frá Þrándheimi til Tromsø.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi nr. SK4788 og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði 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

Kvörtunin var send SAS til umsagnar þann 4. ágúst 2022. Erindið var ítrekað þann 9. september 2022. Ekkert svar barst frá SAS við meðferð málsins.

Í tölvupósti frá kvartendum til SGS sem barst stofnuninni þann 2. nóvember kom eftirfarandi fram:

Ég geri ráð fyrir að ekkert málsvar hafi borist frá SAS enn, og eð ef svo fer að þeir vakna og senda eitthvað svar, að þá fái ég afrit af því til umsagnar áður en málið er úrskurðað.

Meðan SAS ekki svarar, þá er ég og konan ein til umsagnar um málið og ég vona að þau gögn sem ég er búinn að senda ykkur séu nægileg til að málið teljist upplýst til fulls. Ef það vantar einhverjar frekari upplýsingar bið ég um að ég verði látinn vita og ég mun þá reyna að skaffa gögn eftir því sem tök eru á.

Eins vil ég fyrir hönd okkar beggja upplýsa að við höfum gagnvart SAS aðeins krafist standard compensation (400 euro á mann) frá félaginu, en ekki sett fram kröfu um bætur vegna þess álags sem félagið setti okkur í við að láta okkur dúsa matar og svefnlaus á lokuðum flugvelli í heila nótt, auk þess sem dvölin á Kastrup var nánast matarlaus (ekki bauð SAS upp á neitt) þar sem allir matsölustaðir á vellinum voru lokaðir. Miðað við vegalengd flugsins gæti hugsast að við ættum kröfu á 600 euro og ekki 400? Báðir leggirnir, sá sem við bókuðum KEF-OSL-TOS og sá sem við fengum, KEF-CPH-TRH-TOS eru hvor tveggja vel yfir 1.500 km ef mér reiknast rétt.

Ef nefndin metur það svo að þetta skapi aukna bótaskyldu félagsins gagnvart okkur, þá æskjum við þess að tekin verði afstaða til kröfu vegna þessa. Ekki vitum við hvað er réttlát krafa fyrir að þurfa að sitja í óþægilegum stólum heila nótt án matar eða aðgang að klósetti/mat/vatni.

Þess ber að geta að flugfélagið svaraði ekki rafpóstum á þessum tíma og það tók aldrei styttri tíma en tvær til þrjár klukkustundir að ná sambandi símleiðis, og oft lítið um svör ef maður náði sambandi og samband oft rofið áður en samband náðist og stundum í miðju samtali.

Í svári SGS við erindi kvartanda sem var sent þeim þann 24. nóvember 2022 sagði:

Varðandi fjárhæð bóta m.t.t. vegalengd flugs þá er aðferðin sem beitt er til að skera úr um vegalengd flugs er svokölluð Stórbaugsaðferð (e. *great circle route method*) sbr. 4. mgr. 7. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004. Stórbaugsaðferðin mælir styðstu fjarlægðina á milli tveggja punkta á yfirborði hnattar og samkvæmt dóm Evrópudómstólsins í máli *Bossen g. Brussels Airlines* var staðfest að vegalengd flugs ræðst af vegalengdinni frá brottfarastað til lokaákvörðunarstaðar mæld með stórbaugsaðferðinni, óháð tengiflugum og þeirri vegalengd sem raunverulega er flogin. <https://www.greatcirclemap.com/> Þessi heimasíða reiknar vegalengd flugs á grundvelli ofangreindar Stórbaugsaðferðar. Veglengdin í skilningi 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 er því 1.887 km í máli þessu, sbr. 400 evrur.

Varðandi aukna bótaskyldu þá er heimild Samgöngustofu til að meta kostnað vegna endurgreiðslu kostnaðar bundið við að flugrekandi hafi ekki sinnt upplýsingarskyldu sinni, sbr. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar 1048/2012. Samgöngustofu hefur því ekki heimild til að ákvarða rétt ykkar til endurgreiðslu að álitum skv. 9. gr. sömu reglugerðar.

Upplýsingarskyldan sem um ræðir er fjallað um í 2. mgr. 14. gr. Samkvæmt þeim upplýsingum sem er að finna í kvörtun ykkar (eyðublaðinu) kemur fram að flugrekandinn hafi sinnt upplýsingarskyldu sinni.

Sjá nánar umfjöllun á bls. 7 í nýlegum úrskurði innviðaráðuneytisins.
https://www.samgongustofa.is/media/flugfarthegar/IRN22040105_Redacted.pdf

Með hliðsjón af ofangreindu langar mig að kanna hvort þið eigið kvittanir/bankayfirlit sem sýnir fram á útlagðan kostnað á meðan umrædd seinkun á flugi ykkar stóð yfir?

Varðandi símtölin sem þú tiltókst í póstinum þá langar mig að biðja þig um að hafa samband við viðkomandi símfyrirtæki og biðja um reikning sem sýnir fram á kostnaðinn fyrir þeim símtölum. Í viðhengi er að finna bæði reglugerð nr. 1048/2012 og EB reglugerð nr. 261/2004.

Í svari kvartenda sem barst SGS þann 29. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

Varðandi vegalengd: allt í lagi. Varðandi áætlun bóta vegna matar/gistinu: Þar sem við urðum að "gista", matarlaus (allt lokað) í lokuðum biðsal á flugvelli í Þrándheimi, er ekki um eiginlegan kostnað að ræða, heldur bætur vegna þess að félagið sá okkur ekki fyrir gistingu eða neinum mat þessa nótt. "Ef slíku kostnaðarviðmiði er ekki til að dreifa getur Flugmálastjórn ákvarðað kostnað í einstökum tilvikum með hliðsjón af atvikum er endurspeglar eðlilegan kostnað farþega vegna breytinga á ferðatilhögun." Gisting í Þrándheimi hefði ekki kostað minna en NOK 2.000-3.000 ef við hefðum getað fengið herbergi þar (á flugvelli þess).

Kostnaður í Kastrup er hægt að sjá af afriti af bankareikningi (viðauki - mynd af bankaútskrift sem sýna kaup á velli samtals 1.268 NOK).

Ég sé ekki á grein 9 að það sé skilyrði að félagið hafi ekki veitt upplýsingar til að hún sé gild, en þess ber að geta að félagið gaf okkur engar upplýsingar um hvar/hvort/ yrði boðið upp á gistingu eða mat í Þrándheimi og við höfum ekki getið þess heldur í eyðublaðinu.

Gleymdi þessu varðandi símann, en þar sem samtöl eru innifalin í áskriftarverði þá gefur símafyrirtækið ekki út verð/kostnað á einstökum símtölum. Ég bið því ekki um að fá endurgreiddan kostnað vegna þess. Enda er það ekki þannig séð kostnaðurinn sem er aðalmálið, heldur biðtíminn og pirringurinn þegar er lagt á eftir að maður er búinn að bíða allt að tvær klukkustundir eftir að það svari einhver.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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.

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 g. Alitalia*.

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.

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.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað flugfar á vegum SAS frá Keflavík til Tromsø með tengiflugi frá Osló þann 26. ágúst 2020. Þann 14. ágúst 2020 tilkynnti SAS kvartendum um breytingu á ferðaáætlun þeirra og bauð kvartendum ný flug til lokaákvörðunarstaðar þann 25. ágúst 2020. Kvartendur gera kröfu um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi nr. SK4788 þann 26. ágúst 2020 frá Keflavík til Osló.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að aflýsing á flugi nr. SK4788 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 haf 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 sönnun fyrir því að aflýsing á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekanda í málinu og að flugi kvartenda var aflýst með minna en tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eiga kvartendur rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SAS samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi nr. SK4788 þann 26. ágúst 2020.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Í kvörtun kvartenda kom fram að þeim var ekki boðin sú þjónusta sem kvartendur áttu rétt á samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi þeirra. Sú þjónusta sem flugrekandanum bar skylda til að bjóða kvartendum í máli þessu að kostnaðarlausu er samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíð og hressing í samræmi við lengd tafarinnar, flutningur til og frá flugvelli og gisting.

Kvartendur gerða kröfu um greiðslu skaðabóta úr hendi flugrekanda á þeim grundvelli að SAS virti að vettugi skyldu sína til að bjóða þeim hóteltgistingu og fæði samkvæmt 1. mgr. 9.

gr., sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, á meðan kvartendur biðu eftir flugi þeirra á flugvellingum í Þrándheimi.

Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er [Samgöngustofu] heimilt að ákvarða þann kostnað. Í því samhengi ber að benda einnig á að í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016, segir:

If care is nevertheless not offered even though it should have been, passengers who have had to pay for meals and refreshments, hotel accommodation, transport between the airport and place of accommodation and/or telecommunication services can obtain reimbursement of the expenses incurred from the air carrier, provided they were necessary, reasonable and appropriate.

Með hliðsjón af framangreindu má sjá að krafa er gerð um að farþegar sem verða fyrir útlögðum kostnaði verða að sýna fram á þann með haldbærum gögnum til að endurgreiðsluréttur vegna hótलगistingar og fæðiskostnaðar komi til álita. Í máli þessu lögðu kvartendur ekki fram kvittanir eða önnur gögn til stuðnings kröfu þeirra og í því ljósi ber að hafna kröfu kvartenda um skaðabætur vegna gisti- og fæðiskostnaðar.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu vegna fæðiskostnaðar sem til féll vegna aflýsingar á flugi nr. SK4788 þann 9. júní 2022 á meðan kvartendur biðu eftir tengiflugi sínu í Kaupmannahöfn. Kvartendur áttu rétt á fæði í samræmi við lengd tafar þeirra til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur hafa lagt fram bankagögn sem sýna fram á fæðiskostnað að fjárhæð 1268 NOK. SAS bar skyldu til að bjóða kvartendum fæði vegna aflýsingar á flugi kvartenda og eiga kvartendur því rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs fæðiskostnaðar á flugvellingum í Kaupmannahöfn.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna seinkunar á flugi nr. SK4788 þann 9. júní 2022.

Bótakröfu kvartenda úr hendi flugrekanda vegna hótलगkostnaðar og fæðiskostnaðar er hafnað á grundvelli reglugerðar b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Scandinavian Airlines skal endurgreiða kvartendum fæðiskostnað að fjárhæð 1268 NOK, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sbr. einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson