

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 137/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Norwegian, D86241 þann 12. janúar 2020.

I. Erindi

Þann 5. júní 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB. Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian (NA) D86241 þann 7. janúar 2020 til Keflavíkur frá Madríd og frá Keflavík til Madríd þann 12. janúar sl. Kvartandi heldur því fram að honum hafi ekki verið tilkynnt um aflýsinguna. Við meðferð málsins kom í ljós að netfang það sem flugrekandi sendi kvartanda tilkynningar um aflýsingu á umræddu flugi var ekki það sama og skráð netfang í bókunarstaðfestingu sem kvartandi lagði fram með kvörtun sinni til SGS. NA sendi jafnframt SMS til kvartanda í réttilega skráð símanúmer hans. Við meðferð málsins tiltók kvartandi að hann hafi fyrst séð upplýsingar um að umræddu flugi hafði verið aflýst deginum fyrir flugið þegar hann var að gera tilraun til að innrita sig í það.

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. 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 NA kvörtunina til umsagnar þann 5. júní sl. Í svari NA sem barst þann 6. júlí kom fram m.a. eftirfarandi:

„Please be aware that the passengers originally booked the flight D86241 on 14.01.2020. After a schedule change and a route cancellation performed on 01.10.2019, which was dully informed to the email and phone number provided by the passengers in the booking, the new flight in the booking was D85667 on 14.01.2020 at 18:20 local time. Please be aware that Norwegian provided the rerouting flight from Madrid to Barcelona with Iberia.

All passengers affected were duly informed about the schedule change of D86241 on 14.01.2020 and their rights several months before the scheduled time of departure. If the new departure time (on the same day but later) was not convenient for those passengers, the passengers could be rebooked, or they could get the refund of the booking. Please see all the emails and SMS we have sent, and the date of mailing/SMS log attached in Annex I. Please be aware that in accordance with our General Conditions of Carriage, which are published in our website/which all passengers must accept when booking a flight, in its article 6.2.1 it states: “An email address and mobile phone number must be provided at the time of Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you”.

Therefore, we have sent emails to the address provided by the passenger, we have sent SMS to the following phone number. Please see the booking details below and all the SMS sent to the passengers. As can be seen, the SMS sent on 28.06.2019 was sending correctly. It is the same number we sent the SMS informing the schedule change performed, therefore, we consider the passenger received the notification although the email address provided by the passengers seems incorrect.

Please be aware that in accordance with our General Conditions of Carriage, which are published in our website/which all passengers must accept when booking a flight, in its article 6.2.1 it states: "An email address and mobile phone number must be provided at the time of Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you."

SGS sendi kvartanda svar flugrekanda þann 6. júlí 2020 engin svör bárust frá kvartanda við því erindi. Þann 17. september óskaði kvartandi eftir upplýsingum um stöðu málsins hjá SGS. Í svari SGS sem sent var til kvartanda þann 2. nóvember ítrekaði SGS beiðni um svör við umsögn flugrekanda. Í svari kvartanda sem barst þann 3. nóvember kom fram eftirfarandi:

„Please note that according to the additional information provided by our clients:

„The airline cancelled the flight and I never got any notification. Only cause I try to check in online the day before departure I found out the flight had been cancelled. It took me more than two hours on the phone with the airline to get an alternative to get me home. This was the last flight the company was operating from KEF to MAD and was cancelled without reason, causing me big trouble getting to my final destination and arriving in Madrid via Barcelona on day later than expected.“

In view of the above, we maintain that no notification via SMS was received by the passengers. If any further information or documentation is needed, we remain available.“

Þann 2. nóvember sl. óskaði SGS eftir gögnum sem staðfestu að NA hafi upplýst kvartanda um aflýsinguna. Í svari NA sem barst þann næsta dag áréttaði flugrekandinn að tilkynning hafi verið send og lagði fram skjámynd úr innra kerfi sínu sem sýndi fram að SMS hafi borist í síma kvartanda.

Þann 18. nóvember sendi SGS erindi til NA þar sem stofnunin benti á að netfang kvartanda sem skráð var í bókkunarstaðfestingunni sem send var til hans var ekki hið sama og það sem NA hafði lagt fram við meðferð málsins. Óskað var eftir útskýringum frá NA varðandi framangreint. Í svari NA sem barst þann 23. nóvember kom fram m.a.

*„According to the information provided in our previous responses, we have sent emails to the address provided by the passenger, which is...
As the passengers bought their tickets via a travel agent, we have the contact details provided by the passenger and the agent involved.“*

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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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 nú 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Loftferðalög 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.

Álitaefni þessa mál er hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hend NA vegna aflýsingu á flugi D86241 þann 14. janúar 2020. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að skaðabótaskylda flugrekanda vegna aflýsingar á flugi falli niður ef hann tilkynnir farþegum um aflýsinguna innan ákveðins tíma með nánar tilgreindum skilyrðum. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst, á flugrekandanum. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. er ekki fjallað um í hvaða formi slík tilkynning þarf að vera. SGS telur að ekki séu formkröfur til tilkynningarinnar. Tilkynningarskyldu er þannig fullnægt svo lengi sem tryggt sé að tilkynningin komist skýrt og skilmerkilega til viðtakanda. Þar af leiðandi getur tilkynning með tölvupósti eða SMS uppfyllt skilyrði c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ef tryggt er að upplýsingar í skilaboðunum sem send eru berist til viðtakanda. Varðandi tilvísun NA til skilmála félagsins sem undanskilur flugrekanda frá bótaábyrgð ber að benda á að

samkvæmt 15. gr. reglugerðarinnar er ekki unnt að takmarka eða fella niður skyldur flugrekanda við farþega samkvæmt reglugerðinni, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi.

NA lagði fram gögn við meðferð málsins sem sýna að úr innra kerfi flugrekandans voru sendir tölvupóstar til kvartanda og staðfestingu á því að þeir póstar hafi ekki borist til kvartanda jafnframt að fyrsti pósturinn sem sendur var kvartanda vegna aflýsingarinnar var þann 1. október 2019. Jafnframt sýndu gögnin fram á að kvartanda hafi verið sent SMS með skilaboðum um aflýsinguna. SGS getur ekki fallist á að framlagning slíkra gagna teljist fullnægjandi sönnun þess að farþega hafi borist tilkynning um aflýsingu á flugi með fullnægjandi hætti. NA leitaði ekki eftir staðfestingu frá kvartanda varðandi hvort að hann hafi mótttekið skilaboðin um aflýsingu á umræddu flugi. Í þessu samhengi er vert að benda á að flugrekanda ber skylda til að bjóða farþega þá aðstoð sem kveðið er á um í 8. og eftir atvikum aðstoð samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það því ljóst að í kjölfar á aflýsingu á flugi gerir reglugerð EB nr. 261/2004 ráð fyrir gagnkvæmum samskiptum á milli farþega og flugrekanda.

SGS vill í þessu samhengi benda á að tilkynningu um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali eða hverjum öðrum hætti sem unnt er að nota í samskiptum við farþega. Til að tryggja að kvartandi hafði fengið tilkynningu um aflýsinguna má telja sanngjarnt að gera þá kröfu til flugrekanda að hafa samband með öðrum leiðum þegar ljóst var að kvartandi hafði ekki brugðist við þeim skilaboðum sem flugrekandi sendi kvartanda vegna aflýsingur á flugi hans. Vert er að nefna í því samhengi að NA var það ljóst, eða hefði mátt vera það ljóst, að tölvupóstarnir höfðu ekki skilað sér til kvartanda eins og má sjá af gögnum málsins og að kvartandi hafði flogið til Keflavíkur þann 7. janúar á vegum NA á sömu bókun og hið aflýsta flug án þess að vera búin að þiggja aðstoð úr hendi NA samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050223 frá 20. janúar 2015, staðfesti ráðuneytið að það teljist ekki fullnægjandi sönnun þess að farþega hafi borist tilkynning um aflýsingu á flugi með fullnægjandi hætti að póstur eða smáskilaboð hafi verið send. Það eigi sérstaklega við þegar ekki er óskað staðfestingar frá farþega um að hann hafi mótttekið skilaboð flugrekanda um að flugi sé aflýst og farþegi sýnir engin viðbrögð við þeim skilaboðum. Jafnframt kom fram í úrskurði ráðuneytisins að leggja verði ríkar skyldur á flugrekanda þegar farþega er tilkynnt um aflýsingu á flugi og að það sé ábyrgð flugrekanda að tryggja að tilkynning um aflýsingu berist þannig að uppfyllt séu skilyrði 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi NA, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Norwegian skal greiða hvorum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 30. desember 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson