

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 15/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect þann 14. júní 2016.

I. Erindi

Þann 20. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Evrópsku neytendaaðstoðinni f.h. ... (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect (FÍ) frá Reykjavík til Ísafjarðar þann 14. júlí 2016 en fluginu var aflýst 27 dögum fyrir brottför vegna viðhaldsvandamála.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að kvartendur áttu bókað ferðalag til Íslands með ferðaskrifstofunni Iceland ProTravel (ferðaskrifstofan). Hluti þessa ferðalags var flugferð frá Reykjavík til Ísafjarðar og til baka. Brottför frá Reykjavík var áætluð 14. júní 2016 kl. 21:30. Í fylgigögnum kvörtunarinnar eru afrit af samskiptum Evrópsku neytendaaðstoðarinnar við FÍ en þar sést að FÍ hafði tilkynnt ferðaskrifstofunni um aflýsingu flugsins 19. maí 2016 eða með 27 daga fyrirvara. Ferðaskrifstofunni láðist að tilkynna kvartendum um aflýsinguna og varð kvartendum ekki kunnugt um aflýsinguna fyrr en þeir voru mættir til brottfarar á Reykjavíkflugvelli 14. júní 2016.

SGS sendi FÍ kvörtunina til umsagnar þann 20. desember 2016. Í svari FÍ sem barst 5. janúar 2017 tiltekur félagið að fluginu hafi sannanlega verið aflýst með rúmum fresti, eða 27 dögum. Á þeim tímapunkti hafi flugfélagið haft engar upplýsingar um viðkomandi farþega og því ekki getað komið skilaboðum til þeirra. Að mati FÍ áttu kvartendur ekki staðfesta bókun í viðkomandi flug og því gildi ekki reglugerð EB nr. 261/2004 um flugið. FÍ tiltekur einnig að það sé ótækt að félagið beri ábyrgð á háttsemi og vanrækslu þriðja aðila sem starfi ekki í umboði félagsins.

SGS sendi kvartendum umsögn FÍ til athugasemda þann 5. janúar 2017. Í athugasemdum kvartenda sem bárust 13. janúar 2017 tiltekur kvartandi að hugtakið „farskráning“ sé m.a. skilgreind í reglugerðinni á þann veg að skráning hjá ferðaskrifstofu sé nægjanleg til formlegrar farskráningar. Bókun kvartenda hafi verið staðfest hjá ferðaskrifstofunni og ferðaskrifstofan þegar búin að bóka umrætt flug hjá flugfélaginu. Því telja kvartendur að reglugerð EB nr.

261/2004 eigi við í málinu. Þá benda kvartendur á dómsniðurstöðu hjá þýskum dómstól þar sem talið var að flugfélög bæru ábyrgð á tilkynningum um aflýsingu til farþega þó svo að flugförin væru bókuð í gegnum ferðaskrifstofu og að ferðaskrifstofunni í því máli hefði verið tilkynnt um aflýsinguna. Kvartendur tiltóku einnig þau rök að FÍ hefði hæglega getað óskað eftir upplýsingum um farþega frá ferðaskrifstofunni og tilkynnt farþegum um aflýsinguna eða viðhaft allar aðrar tiltækar ráðstafanir til að ganga úr skugga um að kvartendum hefði borist tilkynning um aflýsingu flugsins.

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. 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 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.

Loftferðalögum 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.

Við mat á því hvort að reglugerð EB nr. 261/2004 eigi við í málinu þarf fyrst að skoða hvort að kvartendur hafi sannanlega átt staðfesta farskráningu í flugi FÍ 14. júní 2016 sem var aflýst. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað innanlandsflugfar í gegnum ferðaskrifstofuna þann 14. júní 2016 kl. 21:30. Í 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Eitt af skilyrðum fyrir gildi reglugerðarinnar má finna í a-lið 2. mgr. 3. gr. en þar kemur fram það skilyrði að farþegi verður að hafa staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir þegar flugi er aflýst skv. 5. gr. reglugerðarinnar. Í g-lið 2. gr. reglugerðarinnar má sjá orðskýringu á hugtakinu „farskráning“ en þar er hugtakið skýrt á þann veg að farþegi hafi farmiða eða annað sönnunargagn undir höndum sem sýnir að flugrekandinn eða ferðasalinn(e. tour operator) hefur samþykkt farskráninguna og skráð hana. Í fylgigögnum málsins kemur skýrlega fram að kvartendur áttu staðfest flugfar í gegnum ferðaskrifstofuna. Ferðaskrifstofan telst falla undir fyrrgreinda hugtakið ferðasali að mati SGS. Fylgigögn málsins bera með sér að flugi því er var aflýst með tilkynningu frá FÍ, dags. 19. maí 2016, var það flug sem kvartendur áttu bókuð flugför með. Var því sannanlega búið að skipuleggja flug af hálfu flugrekanda þar sem kvartendur áttu sannanlega bókað far. Því er það álit SGS að reglugerð EB nr. 261/2004 á við í málinu og að kvartendur geti leitað réttar síns á grundvelli reglugerðarinnar líkt og um aflýsingu væri að ræða sbr. 5. gr.

FÍ hafnar ábyrgð á bótaskyldu á grundvelli 5. gr. ef reglugerðin telst eiga við. Rök flugrekandans eru aðallega þau að hann hafi sannanlega tilkynnt ferðaskrifstofunni um aflýsinguna með nægum fyrirvara. Skortur á tilkynningu til kvartenda hljóti því að vera á ábyrgð ferðaskrifstofunnar að mati FÍ. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. er tiltekið að farþegar eigi rétt á skaðabótum í tilvikum aflýsinga nema að farþegum sé tilkynnt um aflýsingu viðkomandi flugs með viðkomandi fyrirvörum í tölulíðum i-iii. Þá er tilgreint í 4. mgr. 5. gr. að sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekanda en þar er hins vegar ekki tilgreint hver beri ábyrgð á slíkri tilkynningu. Ábyrgð á tilkynningu til farþega hvílir óhjákvæmilega, að mati SGS, á flugrekendum af þeirri ástæðu að engin annar aðili er tiltekin í 5. gr. sem mögulega ábyrgur fyrir slíkri tilkynningu. Að mati SGS ber því flugrekandi, í þessu tilfalli FÍ, ábyrgð á að tilkynning um aflýsingu komist til flugfarþega í samræmi við c-lið 1. mgr. 5. gr. án tillits til aðkomu milliliða. Er þessi túlkun einnig í samræmi við ríkan rétt neytenda skv. reglugerð EB nr. 261/2004 og þrönga túlkun á undanþágu á bótaskyldu flugrekenda í tilvikum aflýsinga. Taka verður undir rök kvartenda um að FÍ hefði hæglega getað óskað eftir upplýsingum um farþega til að koma skilaboðum um aflýsingu áleiðis eða á annan hátt tryggt í samstarfi við ferðaskrifstofuna að allir farþegar hefðu verið upplýstir um aflýsinguna. Með hliðsjón af öllu ofangreindu ber FÍ að greiða hverjum kvartanda 250 evrur í bætur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS telur rétt að benda á mögulegan endurkröfurétt flugrekanda vegna tjóns sem hann verður fyrir við að greiða skaðabætur. Í 13. gr. reglugerðarinnar er sérstaklega tiltekið að reglugerðin

takmarki ekki rétt flugrekanda til að krefjast endurgreiðslu frá ferðasala, t.d. vegna bótagreiðslna.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið afhentar skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Flugfélag Íslands/Air Iceland Connect ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Flugfélag Íslands/Air Iceland Connect hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til Air Iceland Connect að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 17. janúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur