

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 64/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi SK4788 þann 26. og 27. mars 2015

I. Erindi

Þann 1. júní sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með Scandinavian Airlines (SAS) frá Keflavík til Osló kl. 12.40 þann 26. mars sl., en vegna snjókomu í Osló var fluginu aflýst. Framkvæma átti flugið daginn eftir, þann 27. mars kl. 12.15 en því flugi var einnig aflýst og leigði SAS flugvél hjá Icelandair og var flogið þá um kvöldið. Heildarseinkun á brottför var um 31. klst. og fer kvartandi fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. 1048/2012, einnig fer hann fram greiðslu kostnaðar vegna ferða til og frá Keflavík.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi SAS kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. júní sl. Svar barst frá SAS þann 5. júní. Þar kemur fram að aflýsingin þann 26. mars hafi verið vegna þess að flugvöllinum í Oslo hafi verið lokað vegna mikillar snjókomu. Kvartanda var send umsögn SAS til að fá álit hans sama dag. Þann 9. júní barst svo umsögn kvartanda, þar kemur fram að vissulega hafi flugvöllinum verið lokað í nokkrar klst. fyrrihluta dags þann 26. mars, en flugvöllurinn hafi svo verið opnaður eftir hádegi þann dag, þannig að vel hefði verið hægt að framkvæma flugið. Daginn eftir hafi svo SAS aflýst næsta flugi sínu án skýringa og leigt flugvél frá Icelandair sem flaug þá um kvöldið.

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 stjórnarsýslulaga 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 vól; 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. SGS sér ekki ástæðu til að draga í efa að aðstæður í Osló hafi orsakað aflýsingu flugs SAS þann 26. mars. Hinsvegar hefur SAS ekki komið með útskýringar á því hvers vegna flugi félagsins þann 27. mars var aflýst, aðrar en þær að félagið hafi enn verið að fást við afleiðingar atvika frá deginum áður.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til aflýsingar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt (víxlverkun), geti það ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þau flug sem á eftir koma. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Samgöngustofa hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun Flugmálastjórnar nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Það er því mat SGS að SAS hafi ekki sannað að aflýsing á flugi félagsins þann 27. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna og að félagið eigi að greiða kvartanda 400 evrur vegna aflýsingarinnar auka ferða til og frá Keflavík.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 auk kostnaðar við ferðir til og frá Keflavík.

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

Reykjavík 16. desember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir