

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 251/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI693 þann 7. nóvember 2018.

I. Erindi

Þann 18. október 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI693 þann 7. nóvember 2018 frá Keflavík til Edmonton en fluginu var aflýst. Kvartandi átti bókaðan farmiða með öðrum flugrekanda frá Bretlandseyjum til Keflavíkur sem hann telur sig ekki geta nýtt vegna aflýsingarinnar.

Kvartandi fer fram á 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 19. október 2018. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 22. október 2018 kom fram eftirfarandi:

Farþeginn, Greg Wheeler, átti bókað flug 07. nóvember frá Keflavík til Edmonton og frá 15. nóvember frá Edmonton til Keflavíkur.

Þann 10. september felldi Icelandair niður öll flug til og frá Edmonton frá 2. nóvember til 7. janúar. Í kjölfarið var sendur póstur á alla farþega sem urðu fyrir röskun vegna niðurfellingarinnar. Farþeginn hafði samband símleiðis sama dag og niðurfellingin átti sér stað. Í símtalinu var honum boðið að fá endurgreitt að fullu eða að fá flugleið sinni breytt í samræmi við 8. gr. EC 261/2004.

Farþeganum voru boðnir tveir möguleikar til að komast á lokaáfangastað honum að kostnaðarlausu.

Fyrsta breytingin sem boðið var upp á var að fljúga frá Keflavík til Toronto kl. 17:05 eða 5 mínútum seinna en áætluð brottför frá Keflavík til Edmonton og lenda kl. 18:20 í Toronto. Tengiflugið í Toronto var síðan með Air Canada frá Toronto 20:55 - 23:16.

Seinni breytingin sem boðið var upp á var flug með Icelandair frá Keflavík kl. 16:45 til Minneapolis og frá Minneapolis til Edmonton kl 19:30, tengiflug með Delta. Áætluð koma á lokaáfangastað kl. 21:45.

Farþeganum var einnig boðið upp á sambærilegar breytingar frá Edmonton til Keflavíkur.

Á endanum ákvað farþeginn að þiggja ekki nýja áætlun til og frá Edmonton og fékk hann því endurgreitt að fullu. Í þessu samhengi vill Icelandair benda á að ekkert flugfélag býður upp á

beint flug frá Keflavík til Edmonton og því stóð það flugfélaginu ekki til boða að bóka farþegann á beint flug til og frá Edmonton.

Af ofangreindu er því ljóst að Icelandair uppfyllti að öllu leyti skyldur sínar samkvæmt 8 gr. EC 261/2004 sbr. ofangreindar forsendur en til stuðnings má einnig benda á b. lið 4. kafla leiðbeinandi tilmæla EC frá 2016.

Farþeginn gerði tvíþætta kröfu á hendur Icelandair 24. september síðastliðin. Annars vegar fyrir breytingu á Airbnb og hins vegar fyrir breytingu á flugmiða með Easyjet.

Umræddur flugmiði varðaði för farþegans frá Bretlandseyjum til Keflavíkur. Miðinn var ekki á sömu bókun eða miðanúmeri og Icelandair miðinn og og því hvorki í beinum né óbeinum tengslum við bókun farþegans með Icelandair. Því hafnaði Icelandair endurgreiðslu á þessum kostnaði.

Hvað varðar kröfu farþega um endurgreiðslu á innborgun á Airbnb gistingu vill Icelandair benda á að sá kostnaður er ekki í tengslum við flug hans með Icelandair. Þessi kostnaður getur ekki átt sér stöð í 9 gr. EC 261/2004 þar sem rétturinn til aðstoðar aðeins er virkur á meðan beðið er eftir nýju flugi sbr. c lið 4. Kafla leiðbeinandi tilmæla EC frá 2016. Þá er það skoðun Icelandair að öll fyrirframgreidd þjónusta sem farþegi tapar vegna aflýsingarinnar t.d. fyrirframbókað hótél og umframkostnaður sem farþegi verður fyrir vegna þessa geti ekki talist sem ábyrgð flugrekanda samkvæmt EC 261/2004.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 24. október 2018. Í svári kvartanda dags. 29. október 2018 telur kvartandi að viðbrögð flugrekanda við aflýsingu flugsins voru ófullnægjandi í ljósi þess að ekkert flugfélag flýgur beint frá Keflavík til Edmonton. Þeir valkostir sem IA hafi boðið kvartanda í kjölfar aflýsingarinnar höfðu allir í för með sér aukinn kostnað sem kvartandi telur vera á ábyrgð félagsins.

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 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. 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.

Lofthæðalög 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.

Þegar flugi er aflýst ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþegum endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka þá með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþeganna, með fyrirvara um sætaframboð. Í gögnum málsins kemur fram að kvartandi fékk endurgreidd bæði flugin sem hann átti bókað far með á vegum Icelandair. Að mati Samgöngustofu hefur IA fullnægt skyldum sínum sem 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um.

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu á afbókunargjaldi vegna hótels í Kanada sem hann nýtti ekki og gjald vegna breytinga á flugmiða með öðrum flugrekanda. Reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, kveður ekki á um að kostnaður af þessu tagi sem fellur til vegna aflýsingar sé ein af skyldum flugrekanda vegna þjónustu við farþega í kjölfar aflýsinga á flugi. Samgöngustofa sker ekki úr um í ákvörðun þessari um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli. Verður kvartandi því að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarmorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 12. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson