

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 20/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi United Airlines nr. UA913 þann 10. júlí 2023

I. Erindi

Þann 1. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA913 á vegum United Airlines (UA) þann 10. júlí 2023 frá Keflavík til San Fransisco. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

Kvartendur fara 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu UA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar UA með tölvupósti þann 2. ágúst 2023. Í svari UA, sem barst sama dag, kom eftirfarandi fram:

They received a refund for the unused return portion of their tickets, however United will not reimburse the tickets they purchased on their own. I have issued them a check for 600 EUR per person or \$1321.03. Please advise them to allow approximately 10-15 business days to receive the check via US Mail.

SGS sendi kvartendum svar UA til umsagnar þann 16. ágúst 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you very much for your reply.

(1) From the mail, we learned that United airlines have issued a check of \$1,321.03 (compensation: EUR 600 x 2 persons).

(2) Besides compensation, United airlines should also follow the guideline for passenger rights in “Reimbursement” - Reimbursement of the full cost of the ticket at the price at which it was bought.

\$1,594.85(each person) x 2 = \$3,189.70 - we paid for the flight tickets

\$ 777.75(each person) x2 = \$1,555.50 - United airlines refunded us

\$1,555.50 is not enough to cover the full cost of the tickets we paid \$3,189.70.
So, we request United airlines to pay us \$1,634.20 more to cover the full cost.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er 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. 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 völ; 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. 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

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA913 frá Keflavík til San Fransisco þann 10. júlí 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Við meðferð málsins samþykkti UA að greiða bætur og telst þeim þætti því lokið.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Kvartendur keyptu nýtt flug með öðrum flugrekanda. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreidd flugfargjöld vegna hinna nýju fluga. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Í erindi kvartenda var tilkynningin um aflýsinguna og þá möguleika sem voru í boði:

We'll keep trying to rebook you and notify you if we are able to get you on a new flight. Availability changes frequently – see all of the available options and change your flight date or connect through a different city here: <https://gofly.united.com/msS30f9n5U> Visit united.com/refund to learn more about our cancellation and refund policies.

Kvartendur höfðu samband við UA sem gat ekki útvegað nýtt far á lokaáfangastað. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli C-354/18 (Rusu), sem varðar skyldur flugrekanda til aðstoðar skv. 8. gr. reglugerðar nr. 261/2004, segir:

„In making a specific offer, the operating air carrier must take into account and combine several relevant factors which determine that offer, in particular the arrival time at the final destination following the re-routing envisaged, the conditions subject to which the re-routing envisaged may take place and whether the re-routing at issue is practicable through its own good offices or requires the assistance of another air carrier, as the case may be depending on the latter's availability.“

og áfram:

In addition, the responsibility of offering and organising re-routing under Article 8(1)(b) of Regulation No 261/2004, a responsibility borne by the air carrier concerned, entails the burden of proving that the re-routing thus organised was performed at the earliest opportunity.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að UA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með fullnægjandi hætti. Að öllu framangreindu virtu telur

SGS að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til UA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, alls USD 3.189.70 að frádregnum þeim USD 1.555.50 sem UA hefur þegar endurgreitt eða samtals USD 1.634.20.

Úrskurðarorð

Krafa um endurgreiddan mismun á fargjaldi sem kvartendur greiddu til United Airlines og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á áfangastað, alls USD 1.634.20, er samþykkt.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 24. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson