

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 80/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI455 þann 21. janúar 2023

I. Erindi

Þann 3. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI455 á vegum Icelandair (IA) kl. þann 21. janúar 2023 frá London Heathrow til Keflavíkurflugvallar. Fluginu var aflýst og var kvartanda boðið nýtt flug þann 22. janúar, sem hann þáði.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar, sbr. reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 5. september 2023 Í svari IA, sem barst þann 12. september 2023, kom fram að breyting á flugi 21. janúar 2023 hefði verið gerð þann 30. desember 2022. Skjáskot úr innri kerfum IA fylgdi með því til stuðnings.

Engin frekari samskipti hafa farið fram milli aðila.

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

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 koma ekki til álita þegar viðkomandi farþegum er tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Í kvörtuninni, sem barst SGS, kemur fram að kvartandi hafi verið upplýstur um aflýsingu flugs nr. FI455 meira en tveimur vikum fyrir brottför. Auk þess hefur IA lagt fram gögn sem sýna fram á að breyting á fluginu hafi verið gerð 30. desember 2022 en áætluð brottför flugsins var þann 21. janúar 2023. Því verður talið sýnt fram á að kvartanda hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, og að hann eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Réttur til aðstoðar

Þegar flugi er aflýst skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því felst að flugrekanda ber að bjóða farþegum nýtt flug eða endurgreiðslu á hinu aflýsta flugi. Fyrir liggur að IA bauð kvartanda flug daginn eftir hið aflýsta flug, sem hann þáði. Verður því talið að IA hafi boðið kvartanda viðeigandi aðstoð og uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI455 þann 21. janúar 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Icelandair er hafnað.

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.

Reykjavík, 4. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson