

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 58/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI524 þann 4. júní 2015

I. Erindi

Þann 17. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B, C og D, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) þann 4. júní sl. til Frankfurt frá Keflavík, þar sem áætluð brottför frá Keflavík var kl. 16.05 og áætluð koma til Frankfurt var kl. 21.35. Aflýsa þurfti fluginu vegna bilunar. IA bauð kvartendum flug morguninn eftir til Amsterdam með FI500 og flug þaðan til Frankfurt með Lufthansa LH991 með komu þar kl. 15.15. Flug FI500 kom með u.þ.b. klukkustundar seinkun til Amsterdam og það ásamt mistökum við breytingu á bókun kvartenda varð til þess að kvartendur misstu af flugi LH991 og urðu að taka næsta flug með KLM til Frankfurt sem lenti þar með yfir 3. klst. seinkun miðað við komutíma LH991. Kvartendur hafa lagt fram kröfu í fjórum liðum, A, B, C og kröfu um endurgreiðslu kostnaðar sem þau urðu fyrir þegar töskur þeirra fundust ekki í Amsterdam og þau fengu þær ekki fyrr en 10. júní og þurftu þ.a.l. að kaupa lágmarks nauðsynjar.

Krafa A: Bætur vegna aflýsingar á flugi FI524 þann 4. júní sem IA hefur samþykkt.

Krafa B: Greiðsla vegna aukins kostnaðar við bílaleigubíl.

Krafa C: Bætur vegna þess að kvartendur komu meira en 3. klst. of seint til Frankfurt 5. júní.

Krafa um endurgreiðslu kostnaðar vegna kaupa á nauðsynjavöru þegar töskur týndust.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 21. september sl. Svar barst frá IA þann 22. september. SGS taldi svarið ófullnægjandi og ítrekaði beiðni um umsögn 1. desember. Svar barst frá IA næsta dag og þar segir m.a.: „Samkvæmt Evrópureglugerðinni eiga farþegar rétt á að fá breytta flugleið til lokaákvörðunarstaðar ef flugið þeirra er fellt niður. Réttur til bóta tengist því flugi sem farþeginn er upphaflega bókaður á og greiðir fyrir, en ekki því sem við útvegum honum án kostnaðar vegna upphaflega flugsins. Farþegarnir eru nú þegar búnir að fá skaðabætur vegna upphaflega flugsins (liður A) og eru að fara fram á skaðabætur aftur fyrir flug sem við bókuðum fyrir þau, án endurgjalds, til að koma þeim til lokaáfangastaðar. Það má líta þannig á að breytta flugleiðin sé hluti af upprunalegu ferðinni.“ SGS sendi kvartendum umsögn IA til álits þann 3. desember og svöruðu sama dag að þeir hefðu í fyrri samskiptum sínum við IA svarað þessari umsögn IA.

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 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.

Þar sem í gögnum málsins kemur fram að IA hafi samþykkt bætur vegna aflýsingar upphaflegs flugs verður ekki fjallað frekar um þá kröfugerð kvartenda. Þau álitaefni sem taka þarf afstöðu til í málinu eru þrjú, kröfur kvartenda B og C sem og endurgreiðsla kostnaðar sem kvartendur urðu fyrir þegar að farangur þeirra kom ekki fram. Í svari IA til kvartenda kemur fram að félagið

telji að ekki sé hægt að aðskilja kröfur A og C þar sem flugið sem kvartendum var boðið skv. gr. 8. 1. b. EB reglugerð 261/2004 sé í raun eitt og sama flugið o.þ.a.l. sé ekki hægt að greiða bætur tvisvar. SGS getur ekki fallist á þá röksemd IA að um eitt og sama flug sé að ræða. Að mati SGS er um tvö flug og tvö mismunandi atvik sem leiddu til seinkunar/aflýsingar að ræða. Ekki er hægt að líta svo á að flugið 5. júní hafi verið endurgjaldslaust í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur var um að ræða flug sem IA bauð kvartendum í staðinn fyrir flugið sem kvartendur höfðu greitt fyrir og var aflýst daginn áður. Ekki er hægt að túlka reglugerð EB nr. 261/2004 þannig að þegar kröfur 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðarinnar eru uppfylltar að það felli út réttindi á síðari stigum s.s. vegna seinkunar eða aflýsingar á nýju flugi kvartenda. Ekkert er fram komið í málinu um að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að kvartendur misstu af flugi LH991 frá Amsterdam til Frankfurt þann 5. júní sl. IA skal því greiða kvartendum bætur vegna seinkunar á komu þeirra til Frankfurt þann 5. júní sl.

Varðandi kröfu kvartenda B um endurgreiðslu kostnaðar vegna bílaleigubíls þá ber flugrekandi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til. SGS sker ekki í ákvörðun þessari úr um þennan mögulega bótarétt kvartenda. Verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Varðandi útgjöld sem kvartendur urðu fyrir þar sem afhending farangurs þeirra dróst þá ber IA að greiða kostnað á nauðsynlegum sannarlegum útgjöldum sem kvartendur urðu fyrir, en á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998 með síðari breytingum, alþjóðlegra samninga kennda við Varsjá frá 1929 auk samningsauka, viðbótarbókana og Montreal-samningsins frá 1999, ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hverjum kvartenda bætur að upphæð 400 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu um endurgreiðslu aukins kostnaðar vegna bílaleigubíls er hafnað.

Icelandair skal greiða sannarlegan kostnað vegna kaupa nauðsynjavöru vegna seinkunar á afhendingu farangurs.

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, 29. desember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir