

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 121/2024 vegna kvörtunar um flýtingu á flugi Icelandair nr. FI682 þann 13. maí 2022.

I. Erindi

Þann 18. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI682 á vegum Icelandair (IA) kl. 19:05 13. maí 2022 frá Seattle til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 09:30. Fluginu frá Seattle var flýtt um þrjár klst. og kvartendur þurftu að bíða eftir tengiflugi sínu í Keflavík og segjast ekki hafa fengið tilkynningu um breytinguna o.þ.a.l. ekki getað breytt tengiflugi sínu til Kaupmannahafnar.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. ágúst 2023. Í svari IA, sem barst þann 4. september, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi heldur því fram að hafa ekki verið látinn vita af breytingu sem var gerð á flugi hans þann 13 maí síðastliðinn. Því flugi var breytt 8. apríl og sendi ég staðfestingu hér með að farþeginn fékk upplýsingar um það. Í fyrra skjáskotinu má sjá emailið sem kvartandi var með skráð og í síðara skjáskotinu má sjá upplýsingarnar sem komu fram.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. september 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you for forwarding Icelandair Response.

Simply not true! No where does Icelandic Airlines show that they emailed the information.

Yes, it is correct that my email is [REDACTED] and my passenger name is [REDACTED]

My son's email is the one that was submitted which is not [REDACTED] No one at any time had my email given to them [REDACTED] prior to landing in Reykjavik, Iceland.

My son's cell phone number also was given, which is [REDACTED]

I sent proof of that to your department.

When we landed at Reykjavik Iceland airport due to the contract staff person at SEATAC not willing to book us on the earlier connection I immediately went to Customer Service. I have a video of this as proof if needed.

The woman advised me to call a toll free number which connects the air passenger with the Philippines. I then went to the side counter and spoke with her supervisor who is named [REDACTED]. He spoke to me in perfect English and in Polish letting me know that Icelandair had no contact information for my [REDACTED] or me. I gave him my email address at that time. He added my email at that time which is [REDACTED] From that point on we the 2 passengers received emails from Icelandair.

So this what is being sent is not proof of anything as the sender would be to my son. Repeating myself, my email contact was never given on the original file.

[REDACTED]

This matter requires further investigation.

Kindly forward this email and request a further ACCURATE response from Icelandair.

Þann 2. október 2023 var IA boðið að bregðast við svari kvartenda.

Í svari IA þann kom fram:

Félagið telur sannarlega sýnt fram á hvaða netfang var skráð og einnig hvaða skilaboð kvartandi fékk. Því telur félagið að málinu sé lokið af okkar hálfu.

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 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 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. FI682 frá Seattle til Kaupmannahafnar þann 13. maí 2022 og að fluginu frá Seattle var flýtt um þrjár klst. sem varð til þess að kvartendur þurftu að bíða lengur í Keflavík eftir fluginu til Kaupmannahafnar en var áætlað í upphafi. Álitafni þessa máls er hvort að flýting á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi þarf að skoða að flýting flugs um meira en eina klst. flokkast sem aflýsing á flugi og er kvörtunin þ.a.l. metin sem aflýsing enda komust kvartendur á lokaáfangastað samkvæmt upphaflegri áætlun.

Um aflýsingu flugs 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. Í svari IA kemur fram að breyting flugsins hafi verið tilkynnt þann 8. apríl 2022 eða með meira en tveggja vikna fyrirvara. Kvartendur segja hins vegar að þeir hafi ekki fengið tilkynninguna og að þeir hafi ekki gefið upp netfangið sem tilkynningin var send á. Þar sem SGS er ekki í aðstöðu til að sanna eða afsanna hvort tilkynning IA hafi verið send á rétt netfang verður stofnunin að vísa þeim hluta kvörtunarinnar frá og samþykkja svar IA um að tilkynningin hafi verið send kvartendum með meira en tveggja vikna fyrirvara og þar með hefur réttur á bótum ekki myndast.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI682 þann 13. maí 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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, 2. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson