

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 67/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Flugfélags Íslands þann 13. mars 2016.

I. Erindi

Þann 27. maí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Flugfélags Íslands (hér eftir Flugfélagið) frá Reykjavík til Akureyrar þann 13. mars sl. (flugi NY 162) en fluginu var aflýst vegna veðurs.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur krefjist endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar þar sem þeir hafi lent í 27 stunda seinkun „sem hafi verið kvöldmatur, gisting, hádegisverður og eftirmiðdagskaffi“. Kvartendum hafi verið boðnar 3000 krónur fyrir kaffi sem þeir hafi keypt á flugvallarferiunni en hafi ekki haft kvittun.

Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Flugfélaginu kvörtunina til umsagnar þann 30. maí sl.

Með bréfi dags. 23. júní sl. kom Flugfélagið á framfæri sjónarmiðum sínum og kom þar fram að farþegum hafi verið gerð grein fyrir réttindum sínum með upplýsingamiða sem hangið hafi við innritunarborð í flugstöð Reykjavíkurflugvallar. Þá sé upplýsingar einnig að finna á vef Flugfélagsins. Í bréfi Flugfélagsins kom ennfremur fram að Flugfélagið hefði ítrekað boðist til að greiða kvartendum útlagðan kostnað vegna hótulgistingar í Reykjavík en að kvartendur hefðu ekki þegið það.

Með bréfi dags. 13. júlí sl. bárust andsvör kvartenda við bréfi Flugfélagsins. Þar er því mótmælt að upplýsingamiði hafi hangið uppi í flugstöð Reykjavíkurflugvallar umræddan dag og því hafi kvartendum ekki verið kunnugt um rétt sinn. Þá var því mótmælt að koma þyrfti á framfæri kvittunum fyrir hótulkostnaði og gerðu kvartendur þá kröfu að „Flugfélag Íslands viðurkenni að hafa ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sinni þegar flugfarþeginn þurfti að þola tafir á flugi sínu. Flugfélagið greiði honum skaðabætur vegna þessa sem hljóði upp á X krónur vegna fæðiskostnaðar og hótulgistingar.“

Þann 23. september sl. framsendi Samgöngustofa andsvör kvartenda til Flugfélagsins.

Þann 11. október sl. sendi Flugfélagið Samgöngustofu upplýsingar um að Flugfélagið hefði boðið kvartendum greiðslu sem svarar því sem greitt var fyrir aðra farþega á þessu flugi fyrir hótul gistingu m. fullu fæði 11.000 kr. pr. farþega auk þess sem áður var boðin greiðsla vegna hressingar í flugstöð kr. 3000,- eða samtals kr. 25.000,-.

Með tölvubréfi þann 18. nóvember sl. tilkynntu kvartendur Samgöngustofu að þeir hefðu tekið ákvörðun um að hafna greiðslunni frá Flugfélaginu þar sem þeim fyndist upphæðin of lág fyrir gistingu og fæði auk þess sem kvartendur vildu að „flugfélagið viðurkenni að þeir gerðu mistök þegar þeir tóku á okkar máli á flugvellingum þegar umrædd seinkun var.“

II. 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 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 kemur fram að farþegum skuli boðið endurgjaldslaust máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafar og hótulgisting ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari.

Í 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 kemur fram að hafi þjónustuveitandi ekki uppfyllt skyldu sína til að veita farþega þjónustu og aðstoð skv. reglugerðinni sé Samgöngustofu heimilt að kveða á um greiðslu kostnaðar til farþegans. Þá skal leggja til grundvallar kostnað sem ráða má af reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum gögnum. Hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er Samgöngustofu heimilt að ákvarða þann kostnað

Samgöngustofa bendir á að upplýsingaskylda sú sem hvílir á þjónustuveitanda skv. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 hefur það að markmiði að koma í veg fyrir að farþegi þurfi að bera

kostnað vegna gistingar, fæðis og annars sem talið er upp í greininni vegna aflýsingar eða seinkunar flugs. Meginreglan er sú að farþega ber að sýna fram á reikninga eða önnur gögn um útlagðan kostnað, þrátt fyrir að heimilt sé að víkja frá þeirri kröfu.

Í málinu liggur fyrir að kvartendur og Flugfélagið eru ekki sammála um hvort upplýsingum hafi verið komið á framfæri við kvartendur. Þá hafa kvartendur ekki sýnt fram á greiðslukvittanir vegna gistingar eða vegna fæðiskostnaðar í tengslum við aflýsinguna.

Flugfélagið hefur boðið kvartendum skaðabætur að fjárhæð sem er sú sama og greidd var fyrir aðra farþega í sama flugi, þ. e. 11.000 fyrir hótulgistingu auk hressingar í flugstöð kr. 3000, eða samtals 25.000 fyrir tvo farþega, þrátt fyrir að kvartendur hafi ekki komið á framfæri kvittunum vegna útlagðs kostnaðar

Með hliðsjón af því sem fram er komið í málinu er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi ekki rétt á frekari greiðslu en þeirri sem flugfélagið hefur boðið.

Ákvörðunarorð

Flugfélag Íslands hefur með tilboði sínu til kvartenda um greiðslu kostnaðar fyrir hótulgistingu auk hressingar í flugstöð uppfyllt skyldur sínar samkvæmt reglugerð (EB) nr. 261/2004.

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 12. desember 2016

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson