

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 25/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI455 þann 20. desember 2022.

I. Erindi

Þann 23. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI455 frá London til Keflavíkur þann 20. desember 2022 kl. 20:40 og var neitað um far.

Kvartandi hefur fengið 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 sem og endurgreiddan kostnað. Kvartandi fer fram á frekari skaðabætur sem nema verði farmiðans, sem hann greiddi vegna flugsins 20. desember 2022, sem honum var neitað um far með, og til vara frekari skaðabætur sem nema muninum á því verði og verði flugs, sem honum var boðið af hálfu IA daginn eftir, 21. desember 2022, þar sem IA hafi ekki uppfyllt ákvæði reglugerðar um réttindi farþega réttilega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til IA umsagnar með tölvupósti þann 23. mars 2023. Í svari IA sem barst þann 11. apríl 2023 kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur þegar samþykkt kröfu kvartanda um bætur skv. 7. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sem innleidd var hér á landi með reglugerð 1048/2012. Þá útvegaði Icelandair viðkomandi hótलगistingu auk þess að hafa samþykkt að endurgreiða farþega útlagðan kostnað í samræmi við framlagðar kvittanir.

Í þeim tilfellum sem Icelandair neyðist til að neita farþegum um far óska starfsmenn (eða umboðsmenn, e. „handlin gagents“) munnlega eftir sjálfboðaliðum á flugvöllinum til að gefa eftir sæti sitt í skiptum fyrir þjónustu, sbr. 8. og 9. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, og bóta að því marki sem um er fjallað í 7. Gr. sömu reglugerðar. Þegar ekki finnast sjálfboðaliðar sem eru viljugir til að gefa eftir sæti sitt í vélinni er öllu jafna farin sú leið að neita þeim farþegum sem síðastir eru til innritunar.

Líkt og að framan segir, hefur félagið þegar gengist við greiðslu bóta auk endurgreiðslu útlagðs kostnaðar í samræmi við framlagðar kvittanir. Þá útvegaði félagið farþega far við fyrsta tækifæri með næsta beina flugi sem laust sæti var í. Kvartandi hefur ekki sýnt fram á nokkra lagastoð eða bótagrundvöll fyrir kröfu sinni umfram það sem að framan

er talið, er óumdeilt og hefur þegar verið samþykkt. Aukinheldur er rétt að benda á að kvartandi hefur ekki sýnt að fyrir hendi sé tjón, umfram framangreint, sem beri að bæta, hvort sem er eftir almennum reglum bótaréttar eða að til staðar sé nokkur hlutlæg bótaskylda sem stoðum ýtir undir kröfu kvartanda.

Að því sögðu hafnar félagið, að svo komnu, kröfu kvartanda um frekari bætur en þegar hafa verið samþykktar.

SGS sendi kvartendum umsögn IA sama dag til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst 13. apríl kom m.a. fram.

Ég get tekið undir flest sem kemur fram í svari Icelandair, þ.e. að undanskildu því að það er ekki rétta að það hafi verið farið eftir reglugerðinni. Þ.e. að í þetta skipti var ekki óskað eftir sjálfbóðaliðum til að gefa eftir sæti sitt í vélinni áður en Matthíasi var meinað far.

Icelandair leitaðist ekki eftir sjálfbóðaliðum eins og krafa er samkvæmt 1. Tl. 4. Gr. EC Regulation No 261/2004, þar af leiðir að þeir buðu ekki hvata (incentive) til farþega að breyta flugi sínu. Það er þessi hvati sem ekki var boðin sem við óskum eftir í umfram bætur.

Icelandair hefur hvergi sýnt fram á að óskað hafi verið eftir sjálfbóðaliðum til þess að taka næsta flug, en hvorki Matthías Breki né neinn af þeim sem voru að ferðast með honum var spurður á nokkrum tímavörðum hvort þeir vildu bjóða sig fram að taka næst flug.

Þess vegna förum við fram á umfram bætur að upphæð farmiðas sem var keyptur, eða til vara muninn á því verði sem greitt var fyrir sætið og verði á því sæti sem á endanum var flogið.

Því miður þá er erfitt fyrir okkur að sjá hvaða verð var boðið uppá á fluginu sem Matthías var settur á en við skoðun á heimasíðu Icelandair má sjá að algengasta verðið fyrir þetta flug í dag eru 33 þúsund krónur meðan við borguðum 73.430kr fyrir þetta flug þar sem okkur lá á að fá hann heim fyrir jól.

Hjálagt er afrit af flugmiðanum sem var keyptur ásamt skjáskoti af verðum flugmiða London – Keflavík apríl / maí.

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. Þar sem brottfararstaður er ríki utan EES svæðisins, komustaður Ísland og flugrekandi íslenskur hefur SGS lögsögu í máli þessu.

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. reglugerðarinnar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Í 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir:

„Þegar starfandi flugrekandi sér fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á skal flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn koma sér saman um. Sjálfboðaliðar skulu fá aðstoð, í samræmi við 8. gr., og skal sú aðstoð koma til viðbótar bótunum sem nefndar eru í þessari málsgrein.“

Í 9. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 segir:

„Fækka ber þeim farþegum sem er neitað um far með því að krefjast þess að flugrekendur auglýsi eftir farþegum sem vilja afsala sér fari gegn bótum í stað þess að neita farþegum um far og með því að greiða þeim farþegum, sem á endanum er neitað um far, fullar skaðabætur.“

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI455 frá London til Keflavíkur þann 20. desember 2022 og var neitað um far og boðið nýtt flug næsta dag. IA hefur þegar greitt kvartanda staðlaðar bætur og endurgreitt útlagðan kostnað.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á frekari skaðabótum af hendi IA, sem nema aðallega verði farmiða með flugi því sem honum var neitað um far með 20. desember 2022, og til vara muninum á því verði og verði flugs, sem honum var boðið daginn eftir af hálfu IA. Ætluð bótaskylda IA byggist á því að IA leitaði ekki eftir sjálfboðaliðum til að gefa eftir sæti sín.

IA kveður starfsfólk sitt hafa auglýst eftir sjálfboðaliðum munnlega á flugvellinum en kvartandi hafnar því og segir að IA hafi ekki leitað eftir sjálfboðaliðum.

Samgöngustofa getur ekki kveðið upp úr með hvort raunverulega var leitað eftir sjálfboðaliðum eða ekki í þessu tiltekna máli. Eftir sem áður gerir reglugerð EB 261/2004 ráð fyrir því að þegar farþega meinað er um far sem hann á réttilega tilkall til, beri flugrekanda að greiða staðlaðar skaðabætur, auk útlagðs kostnaðar, auk þess sem koma skal farþega á áfangastað eins fljótt og hægt er.

Samkvæmt gögnum málsins kom IA kvartanda um borð í flug næsta dag, auk þess sem útlagður kostnaður og staðlaðar skaðabætur voru greiddar og hefur IA því að mati SGS efnt skyldur sínar samkvæmt reglugerð EB 261/2004 með fullnægjandi hætti.

Ekki liggja fyrir heimildir, hvorki í reglugerð EB 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024 né loftferðalögum nr. 80/2022 fyrir Samgöngustofu að úrskurða um frekari bætur. Er því kröfu kvartanda hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartanda um frekari skaðabætur úr hendi IA vegna neitunar á fari í flugi nr. FI455 þann 20 desember 2022, 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.

Reykjavík, 20. júní 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson