

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2020 vegna kvörtunar um bókun á flugi á vegum Air Iceland Connect

I. Erindi

Þann 10. janúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu upphaflega bókað flug með flugi Air Iceland Connect (AIC) frá Akureyri til Keflavíkur þann 3. janúar 2019 en bókun kvartenda var breytt í flug frá NY153 frá Akureyri til Reykjavíkur þann 2. janúar 2019. Kvartendur áttu bókað flug frá Keflavík með Easyjet þann 3. janúar 2019.

Kvartendur áttu bókað flug með AIC frá Akureyri til Keflavíkur þann 3. janúar 2019, kvartendur voru með innritaðan farangur. Kvartendum var tilkynnt þann 2. janúar að þeir gætu ekki ferðast frá Akureyri til Keflavíkur með innritaðan farangur. Kvartendur voru ósáttir við að geta bókað og greitt fyrir töskufargjald með fluginu sem þeir bókuðu upphaflega en þeim hafi síðan verið tilkynnt að þeim væri ekki heimilt að taka innritaðan farangur með sér í það flug og að þeim hafi verið tilkynnt um það degi fyrir áætlað brottför.

AIC endurgreiddi kvartendum töskufargjaldið og bauð þeim að fljúga til Reykjavíkur með innritaðan farangur. Kvartendur gerðu kröfu um að AIC endurgreiddi þeim rútufargjaldið sem þeir greiddu til að komast frá Reykjavík til Keflavíkur og vegna gistingar í Keflavík. AIC samþykkti kröfu kvartenda vegna rútufargjaldsins en hafnaði kröfu um hótélkostnað.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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.

Til skoðunar kemur hvort að erindi kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 o.þ.a.l hvort að SGS sé skylt að taka málið til afgreiðslu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartendur hafa í máli þessu gert kröfu um skaðabætur vegna þeirra óþæginda sem þeir urðu fyrir vegna breytingar á bókun þeirra á vegum AIC. Kvartendur lögðu einnig fram kröfu um endurgreiðslu vegna hótelligistingar í Keflavík. Til þess að hægt sé að fara fram á þjónustu af hálfu flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þarf að liggja fyrir seinkun, aflýsing eða neitun á fari. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun né aflýsingu og því kemur neitun á fari til skoðunar. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar. 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 sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður sé til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Ljóst er af gögnum málsins að skilyrði vegna neitunar á fari eru ekki uppfyllt.

Með vísan til þess sem að framan greinir telur SGS að kröfur kvartanda falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og því vísað frá. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir sínum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Air Iceland Connect skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. janúar 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson