

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI319 þann 4. júlí 2020.

I. Erindi

Þann 1. júlí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI319 frá Osló til Keflavíkur þann 4. júlí 2020 og aftur sömu leið til baka þann 17. júlí 2020. Flug nr. FI319 var aflýst.

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. 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. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 13. júlí 2020. Í svari IA sem barst þann 15. júlí kom fram:

„Kvartandi (frv. „farþegi“) átti bókað far með Icelandir frá Osló (OSL) til Keflavíkur (KEF), flug FI319, 4. Júlí síðastliðinn. Var áætlaður brottfarartími (að staðartíma) klukkan 13:45 og var áætlaður lendingartími flugsins klukkan 14:45.

26. júní síðastliðinn, eða átta dögum fyrir áætlaða brottför flugsins, felldi félagið niður flugið en ástæða niðurfellingarinnar voru áætlanabreytingar félagsins sem gerðar voru til að bregðast við síbreytilegum aðstæðum vegna útbreiðslu heimsfaraldurs kórónaveiru sem óumdeilanlega hefur haft áhrif á eftirspurn eftir flugi og heimildir farþega til farar yfir landamæri.

Var farþega við það tækifæri boðið val milli þeirra kosta sem um er fjallað í 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 og kaus farþegi þann valkost sem um er fjallað í b-lið 1. mgr. 8. gr. þ.e. far við fyrsta tækifæri á áfangastað. Útvegaði félagið farþega því flug með SAS, SK4785, sem fór samdægurs og lenti í KEF 17:17 eða um tveimur og hálfri klukkustund eftir áætlaðan komutíma flugs FI319.

Er afstaða félagsins afdráttarlaus að hafna beri kröfu farþega um skaðabætur, enda hafi félagið kynnt farþegum umrædda aflýsingu átta dögum fyrir áætlaða brottför flugsins og boðið farþegum að breyta flugleið sinni svo koma á áfangastað var innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma, sbr. tl. Ii, a-liðar, 1. mgr. 5. gr.

reglugerðar EB 261/2004. Vinsamlegast finnið hjálögð gögn umræddum tímasetningum til staðfestingar.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 15. júlí 2020. Í svari kvartanda við umsögn IA kom fram eftirfarandi:

„Ég get ekki verið sammála öllu sem kemur fram í svari flugrekanda og kem því hér með á framfæri athugasemdum okkar.

Upphaflega er rétt að flugi okkar, FI319, Osló/Keflavík, þann 4.júlí, var aflýst með 8 daga fyrirvara. Var okkur hins vegar ekki boðið neitt nýtt flug í tölvupósti sem við fengum frá flugrekanda en bent á að hafa samband við þjónustuver og skýring sem gefin var á aflýsingu var breytt flugáætlun. Reyndum við fjölmörgum sinnum að ná í þjónustuver og voru að jafnaði 50-60 innhringjendur á undan okkur í röðinni. Með gríðarlegri þolinmæði og tímakostnaði tókst okkur á endanum að ná í þjónustuverið og óskuðum eftir að Icelandair bætti okkur þetta með því að bóka okkur á SAS flug sama dag svo við kæmumst á sambærilegum tíma til Íslands þar sem við vorum búin að bóka okkur í ýmis konar skuldbindingar. Var okkur tjáð að það væri ekki mögulegt og því fyrsti möguleiki að fljúga út að kvöldi 5.júlí með FI325, um 1,5 sólarhringum eftir upphaflegt flug og með mun óhagstæðari landingartíma fyrir fjölskyldu með börn (lent um/eftir kl 23). Við þáðum þetta þar sem okkur var tjáð að þetta væri það besta sem væri í boði.

Hins vegar barst okkur svo ný tilkynning eftir lokun þjónustuvers Icelandair þann 2. júlí (3 sólarhringum fyrir áætlað flug) þar sem okkur var tjáð að flugi FI 325 hefði líka verið aflýst og við hefðum verið umbókuð á flug með 1 millilendingu, 5 klst ferðatíma og sem lenda átti um miðja nótt aðfararnótt 6.júlí. Þetta var algerlega útilokað fyrir okkur þar sem við vorum að ferðast með börn og búin í tvígang að plana ferðir til/frá flugvelli en þessir tímar algerlega ónothæfir. Aftur tók við mjög löng bið, föstudaginn 3.júlí, eftir að ná í þjónustuver Icelandair þar sem helgin var að skella á og þjónustuverið lokað laugardaga og sunnudaga. Tókst okkur loks að ná í gegn og báðum þá enn og aftur um flug með SAS á laugardegi 4.júlí. Var okkur þá tjáð að eingöngu væru laus sæti á business class á því flugi og því ekki mögulegt að bóka okkur á það. Fyrir rælni var ég með bókunarsíðu SAS opna fyrir framan mig og sló inn pöntun á þessu flugi og virtist nóg laust í hefðbundin sæti. Þegar ég tjáði starfsmanni í þjónustuveri þetta kom á hann en hann féllst að lokum á að bóka okkur á áður nefnt SAS flug (SK4785), þó án inntékkads farangurs sem við eigum þó rétt á þar sem bæði ég og kona mín erum SAGA silfur korthafar hjá Icelandair.

Allt í allt eru þessi viðskipti við Icelandair að mínu mati forkastanleg og hafa kostað okkur bæði tíma og fjármuni og falla að mínu mati undir EU261/2004 hvað varðar bætur fyrir röskun á flugi.”

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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.

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 vöð; 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi IA nr. FI319 frá Osló til Keflavíkur þann 4. júlí 2020 og fluginu var aflýst. Álitaefti þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda leiði til bótaábyrgðar flugrekanda á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Þann 26. júní 2020, þ.e. átta dögum fyrir áætlaða brottför flugs kvartenda frá Osló til Keflavíkur upplýsti IA kvartendur um flugi þeirr hefði verið aflýst. IA útvegaði kvartendum far með flugi nr. SK4785 frá Osló til Keflavíkur og voru kvartendur komnir til Keflavíkur kl. 17:17 þann 4. júlí 2020. Kvartendur áttu upphaflega bókað far með flugi IA til Keflavíkur með áætlaðan komutíma kl. 14:45 þann 4. júlí 2020. Kvartendur voru því komnir til Keflavíkur tveimur klukkustundum og 32 mínútum síðar en upphaflega áætlað var.

Í því samhengi ber að líta til ii-liðar c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að rétturinn til skaðabóta falli niður ef farþega sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir honum kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma. Með hliðsjón af gögnum málsins liggur fyrir annars vegar að kvartendur voru upplýstir um aflýsingu á flugi nr. FI319 átta dögum fyrir áætlaða brottför og hins vegar að IA útvegaði kvartendum nýtt flug til Keflavíkur sem leiddi til þess að þeir voru komnir tveimur klukkustundum og 32 mínútum síðar til Keflavíkur en upphaflega áætlað var. Af því leiðir að skilyrði bótaskyldu á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 eru með vísan til framangreinds ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 4. júní 2021


Ómar Sveinsson


Andri Rúnar Gunnarsson