

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 178/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI622 þann 10. maí 2014.

I. Erindi

Þann 16. júlí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI622 frá New York til Keflavíkur þann 10. maí 2014 en fluginu 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 23. júlí 2018. Í svari IA sem barst þann 23. júlí 2018 kom fram að kvartendur væru runnin út á tíma með að gera kröfu á hendur félagsins þar sem krafa á hendur flugrekanda fyrnist eftir tvö ár frá ferðadegi.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 25. júlí 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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.

Í 5. mgr. 109. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 segir að kröfur samkvæmt X. kafla laganna fyrnist ef mál verði ekki höfðað áður en tvö ár eru liðin frá því er loftfar komi á ákvörðunarstað eða tvö ár eru liðin frá þeim degi er loftfar skyldi koma þangað eða frá því að flutningur stöðvaðist. Er hér um að ræða sérreglu gagnvart hinni almennu fjögurra ára fyrningarreglu í 3. gr. laga um fyrningu kröfuréttinda nr. 150/2007.

Atvik þessa máls urðu þann 10. maí 2014 og kvörtun barst SGS þann 16. júlí 2018, rúmlega fjórum árum síðar. Að mati SGS var mál þetta fyrnt þegar það barst stofnuninni. Getur þegar af þeirri ástæðu ekki komið til bóta vegna aflýsingarinnar.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn. SGS beinir þeim vinsamlegu tilmælum til flugrekanda að réttindi farþega til upplýsinga samkvæmt 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sé gætt.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Ícelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað sökum þess að krafan var fyrnd þegar hún barst Samgöngustofu, sbr. 5. mgr. 109. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

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, 25. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson