

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 66/2022 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á bókun fyrir loftflutning á vegum Scandinavian Airlines þann 7. og 11. júní 2020.

I. Erindi

Þann 15. apríl 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi).

Kvartandi átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK6152 frá Keflavík til Stokkhólms þann 7. júní 2020 og þaðan tengiflug nr. SK1605 til Zurich sama dag.

Kvartandi átti einnig bókað far með flugi nr. SK3506 þann 11. júní 2020 frá Zurich til Kaupmannahafnar og þaðan tengiflug nr. SK6155 til Keflavíkur sama dag.

SAS aflýsti bókun kvartanda þann 14. maí 2020.

Öll fjögur flugin voru bókuð undir einu bókunarnúmeri. Kvartandi greiddi alls EUR 343.64 fyrir bókunina. Kvartandi hefur ekki mótttekið endurgreiðslu vegna bókunar hans úr hendi SAS.

Kvartandi fer fram á fulla endurgreiðslu á bókuninni úr hendi SAS 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 SAS kvörtunina til umsagnar þann 19. apríl 2022. Erindið var ítrekað þann 20. september. Ekkert svar barst frá SAS við meðferð málsins.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. þágildandi 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 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.

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu á bókun sem hann keypti fyrir loftflutning á vegum SAS þann 7. og 11. júní 2020. SAS aflýsti bókun kvartanda þann 14. maí 2020.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og a-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 eiga farþegar rétt á að velja að fá flugfargjald endurgreitt þegar flugi þeirra er aflýst. Kvartandi tiltók í kvörtun sinni til SGS að hann hafi ítrekað gert tilraun til þess að fá umrædda bókun endurgreidda úr hendi SAS, án árangurs.

Með hliðsjón af ofangreindu er það mat SGS að SAS beri skyldu til að endurgreiða kvartanda að fullu þá fjárhæð sem hann greiddi fyrir bókun hans fyrir loftflutning á vegum SAS þann 7. og 11. júní 2020.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að endurgreiða kvartendum bókun þá sem um ræðir í máli þessu að fjárhæð EUR 343.64 samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík 25. október 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson