

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 166/2024 vegna kvörtunar um flýtingu á flugi Icelandair nr. FI454 þann 10. desember 2022

I. Erindi

Þann 3. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI454 á vegum Icelandair (IA) kl. 16:20 þann 10. desember 2022 frá Keflavík til London og þaðan áfram með öðrum flugrekanda en bæði flugin voru bókuð hjá bókunarsíðunni Mytrip. Flugi kvartanda með IA var flýtt til 07:40 sama dag.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 4. september 2023. Í svari IA, sem barst þann 12. september 2023, kemur eftirfarandi fram:

Flug kvartanda þann 10. desember FI454 átti að starfrækja kl 16:20 en því var flýtt til 7:40 um morguninn en þessi breyting var gerð 8. nóvember.

Kvartandi talar um að hann hafi þurft að greiða fyrir gistingu vegna þessarar breytingar, ef þetta er skoðað þá getum við ekki séð að þess hafi verið þörf.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. september 2023. Í svari kvartanda 20. september 2023 kom fram:

þar sem ég var að fara í áframhaldandi flug um nóttina þá þurfti ég ekki gistingu ef ég hefði lent það seint sem hefði orðið raunin með upprunanlega fluginu sem ég bókaði. Með því að færa flugið 8 tímum fyrir þá þurfti ég að kaupa mér leigubíl, kvöldmat og gistingu þar sem þetta var orðinn alltof langur tími til að ég gæti beðið á flugvellingum eftir næsta flugi.

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.

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. reglugerðar nr. 466/2024 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 vö; 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. 80/2022 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.

Réttur til aðstoðar

Þegar flugi er breytt, því flýtt um eina klst. eða meira eða seinkað um þrjár klst. eða meira ber að túlka breytinguna sem aflýsingu. Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið í kjölfar aflýsingar. Fyrir liggur að kvartandi ákvað að nota flugið með

flýtingu. Þar sem að flug kvartanda með IA var einungis til London þá telst IA ekki ábyrgt fyrir kostnaði sem kvartandi varð fyrir eftir að hann komst á áfangastað.

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna kostnaðar sem hann varð fyrir þegar hann þurfti að bíða lengur eftir tengiflugi sínum með öðrum flugrekanda. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI454 þann 10. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 3. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson