

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 132/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI416 þann 29. apríl 2023 og FI417 þann 26. apríl 2023.

I. Erindi

Þann 3. maí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) FI416 frá Keflavík til Dublin þann 29. apríl 2023. Kvartendur höfðu átt flug frá Dublin til Keflavíkur þann 26. apríl 2023 og misst af fluginu. Í kjölfarið felldi IA niður síðara flug kvartenda í samræmi við skilmála félagsins. Kvartendur fengu að vita um niðurfellingu flugsins þegar þau mættu í flugið.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 26. júní 2023. Í svari IA sem barst SGS þann 1. ágúst 2023 kom eftirfarandi fram:

Vil byrja á að afsaka töfina sem hefur orðið á þessu máli en það hefur tekið sinn tíma að fá svör.

Kvörtunin snýr að því að kvartandi hafi ekki getað notað heimflugið. Þá tekur kvartandi fram að þau hafi ekki getað notað fyrra flugið og því er óhjákvæmilegt að fjalla um þann hluta málsins hér.

Varðandi fyrri legginn, þá heldur kvartandi því fram að þau hafi mætt 11:49 hjá hliðinu. Samkvæmt stöðvastjóra þá var load sheet prentað út kl 12:00 og hurðinni lokað á hliðinu 12:04 en þetta er staðfest af stöðvastjóra, sjá hér að neðan.

Varðandi seinni legginn, þá ógildist hann þar sem þau mættu ekki í fyrra flug, sbr. skilmála okkar sjá grein 3.3.1. og 3.3.4

<https://www.icelandair.com/support/terms-and-conditions/conditions-of-carriage/>

Með tölvupósti þann 2. ágúst 2023 sendi SGS kvartendum svar IA til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst sama dag sagði eftirfarandi:

If the gate closed at 12:04 how come I as refused boarding? Secondly when was it explained that my return flight was cancelled and I would have to rebook a flight. That response answers nothing! I explained to the airline o was flying out to Iceland that might the assistant on the phone was trying to rebook a one way flight why would the assistant book me a one way if all along they had cancelled my return flight. If the return flight was nil and

void as we 'missed' the first flight how come the assistant on the phone never explained that on the phone never explained that a one way ticket wouldn't make sense as my hole package had been cancelled. I am beyond frustrated with this situation..

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.

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.

Til skoðunar kemur hvort erindi kvartenda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 og hvort SGS sé skylt að taka málið til skoðunar, sbr. 1. mgr. 208. gr. loftferðalaga nr. 80/2022.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu á bókun sem kvartendur greiddu til IA. IA aflýsti bókuninni á grundvelli ákvæðis í skilmálum félagsins. 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, aflýsingu eða neitun á fari. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun eða aflýsingu og því kemur einungis 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 8. gr. og 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. Kvartendum var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartenda. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að hann mætti ekki í upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum IA er að finna gr. 3.3.1 þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

“The ticket that has been purchased by the passenger is valid only for the transportation as shown on the ticket, from the place of departure via any agreed stopping places to the final destination. The fare paid is based upon Carrier's tariff and is for the transportation as shown on the ticket. It forms an essential part of the contract between the passenger and the Carrier. The ticket will not be honored and will lose its validity if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.”

Jafnframt segir í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 eftirfarandi:

„If passengers who hold a reservation including an outbound and a return flight are not allowed to board on the return flight because they did not take the outbound flight ('no-show'), this might be considered as a violation of the terms and conditions of the air carrier. The same is true if passengers who hold a reservation including consecutive flights are not allowed to board a flight because they did not take the previous flight(s). Air carriers' terms and conditions have to comply with national legislation transposing the provisions of EU law on consumer protection, such as those of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts(50). The Court has not yet ruled on whether this constitutes denied boarding within the meaning of Article 2, point (j), of Regulation (EC) No 261/2004. Furthermore, such a practice might be prohibited by national law.”

Með vísan til framangreinds fellur framangreind neitun á fari kvartenda ekki undir neitun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og er það mat SGS að sú háttsemi IA sem lýst er í erindinu falli því ekki undir valdsvið stofnunarinnar.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 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, 2. desember 2024.

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson