

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 186/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI697 þann 1. desember 2023

I. Erindi

Þann 14. desember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. FI697 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:15 þann 1. desember 2023 frá Keflavík til Vancouver.

Quartandi átti bókað flug frá Tel Aviv til Keflavíkur og þaðan til Vancouver þann 17. júní 2023 í tveimur bókunum. Icelandair aflýsti fluginu frá Tel Aviv þann 27. apríl 2023 og fékk quartandi það endurgreitt en ekki flugið frá Keflavík til Vancouver. Quartandi breytti því gegn gjaldi til 1. desember 2023. Í millitíðinni flutti quartandi frá Ísrael til Kýpur vegna stríðsins í Ísrael. Quartandi vill fá fulla endurgreiðslu vegna flugsins frá Keflavík til Vancouver sem hann getur ekki notað. Quartandi segist ekki hafa getað bókað flugin í einni bókun.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. desember 2023. Í svari IA, sem barst þann 18. desember 2023, kemur eftirfarandi fram:

Ég hef litið á mál kvartanda. Þar sem bókunin var ekki í sömu bókun þá er aðeins endurgreidd sú bókun sem varð fyrir niðurfellingu, við könnumst ekki við þá fullyrðingu að ekki sé hægt að bóka tvö flug í sömu bókun.

Þá er quartandi ekki með forfallatryggingu og fær því aðeins skattana endurgreidda.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 11. janúar 2024. Í svari kvartanda kom fram:

As I explained their system did not have the functionality to make the booking for both the legs on the same booking reference online and this they admitted themselves when they cancelled the first leg of the booking yet did not refund the second leg and stated I should have done the booking by calling them for they could have booked it on to the same booking reference for the reason their online system do not have the functionality for customers to book both the legs together on the same booking.

Hence the legs were booked separately one after other on the same day on 17th of February.

Therefore this is a system issue on their end that caused the problem at the first place when they cancelled the first leg of the flight.

Therefore I am expecting FULL REFUND for the second leg that I was not able to book on the same booking due to their online system did not have the functionality to do so.

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

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 túlkunarreglum um reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleiðum sjálfur, þá getur flugrekandi gert ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess. Við aflýsingu á flugi kvartanda frá Tel Aviv þann 27. apríl 2023 var kvartanda boðið val um nýtt flug eða endurgreiðslu, þó það væri tekið fram að ekki væri hægt að bóka hann í nýtt flug á þeim tímapunkti en kvartanda yrði komið á áfangastað ef hann kysi svo. Kvartandi bað um endurgreiðslu á báðum bókunum en því var hafnað þar sem flugin voru ekki í einni bókun og fékk hann einungis endurgreitt fyrir fyrri flugið. Kvartandi gerir kröfu um fulla endurgreiðslu fyrir seinna flugið frá Keflavík til Vancouver vegna þess að hann hafi ekki getað bókað ferðirnar í einni bókun.

SGS getur staðfest að það er hægt að bóka flug með tengiflugi í einni bókuna hjá IA enda byggir viðskiptamódel félagsins á tengiflugi með millilendingu á Íslandi. Kröfu kvartanda um fulla endurgreiðslu farmiðans er því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um fulla endurgreiðslu fyrir farmiða hans frá Keflavík til Vancouver 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, 12. desember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson