

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 256/2019 vegna kvörtunar um bókun á flugi á vegum Icelandair.

I. Erindi

Þann 22. október 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Gérard Bissonnette og Dolores Marie Bissonnette (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) flug nr. FI477 frá London til Keflavíkur þann 7. október 2018 og síðan tengiflug frá Keflavík til Edmonton með FI603 þann 11. október. Kvartendur misstu af flugi sínu frá London til Keflavíkur. Við það aflýsti IA bókun kvartenda með flugi FI603 á grundvelli ákvæðis í skilmálum félagsins um „no show“. Kvartendur mótmæltu því við IA í samskiptum sínum við félagið og bentu á að skilmálar félagsins væru ósanngjarnir í ljósi þess að þeir tilkynntu IA fjórum dögum fyrir flugið um að þeir ætluðu að nýta sér fargjaldið sem þeir hefðu greitt fyrir.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar 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. 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 stjórnarsýslulaga 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.

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Loftferðalögum nr. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskrárlaga 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.

Til skoðunar kemur hvort að erindi kvartenda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 o.þ.a.l hvort að SGS sé skylt að taka málið til sín, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartendur hafa í máli þessu gert 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, aflýsing eða neitun á fari. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun né aflýsingu og því kemur 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 aflýsti IA bókun kvartenda. Í máli þessu var bókun kvartenda aflýst sökum þess að þeir mættu ekki í fyrra flug sitt sem var hluti af sömu bókun. Í skilmálum IA sem eru í samræmi við stefnu IATA, Alþjóðasamtökum flugfélaga 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.

Sbr. einnig gr. 3.3.4 í skilmálum IA en þar segir:

„Please be advised that in the event the passenger does not show up for any flight without advising the Carrier in advance, the Carrier will cancel the return and/or onward reservations. No-show fee may be charged.“

Samgöngustofa hefur tekið erindið til umfjöllunar á grundvelli 126. gr. c. loftferðalaga. Það er mat Samgöngustofu að sú háttsemi flugrekanda sem lýst er í erindinu falli ekki innan ramma þeirra laga og reglugerða settra á grundvelli þeirra sem stofnunin starfar eftir.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 19. desember 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson