

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 14/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI216 þann 28. mars 2019.

I. Erindi

Þann 29. apríl 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi nr. FI216 þann 28. mars 2019 frá Keflavík til Kaupmannahafnar. Umrætt flug var björgunarflug fyrir strandaða farþega sem áttu bókað flug með WOW air. Kvartandi var endurbókaður með flugi á vegum Icelandair næsta dag.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. apríl 2019. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 3. maí 2019 kemur eftirfarandi fram:

„Umrædd kvörtun varðar farþega sem keypti svokallað rescue fargjald (sérstakt afsláttarfargjald - P classa) með Icelandair þann 28. mars í kjölfar rekstarstöðvunar WOW air. Farþeginn bókaði flug FI216 sem var skipulagt sérstaklega, kl. 10:35, sem björgunarflug fyrir strandaða farþega. Áætluð brottför á fluginu var klukkan 16:00. Klukkan 13:03 var hins vegar ljóst að vegna takmarkaðrar eftirspurnar á þetta tiltekna flug væri ekki unnt að framkvæma flugið í heild sinni. Farþeginn bókaði miða kl. 12:33 eða 32 mínútum áður en því var aflýst. Farþeginn var endurbókaður á flug FI 212 sem fór kl. 14:05 næsta dag.

Samkvæmt 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gildir reglugerðin ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða, hvorki beint né óbeint.

Umrædd kjör sem farþeganum stóðu til boða voru sérstök og tímabundin og voru þess eðlis að vera einungis í boði fyrir strandaglópa á vegum WOW air og ekki þess eðlis að vera þáttur í viðskiptum Icelandair við almenna neytendur. Þá er ljóst að afslátturinn sem var veittur var umtalsverður og til þess fallinn að veita strönduðum farþegum mikla aðstoð enda var sætaframboð frá Íslandi afar takmarkað 28. - 29. mars og almennt miðaverð mjög hátt. Telur Icelandair af þeim sökum að hafna eigi bótakröfu farþegans þar sem gildissvið reglugerðarinnar eigi ekki við í þessu tilfalli. Jafnframt telur Icelandair að það hljóti að teljast andstætt markmiðum reglugerðar EB nr. 261/2004 að gera flugfélög, sem gera sitt besta til þess að draga úr þjáningum strandaglópa, ábyrg fyrir greiðslu skaðabóta þegar flug sem er sérstaklega áætlað undir þessum kringumstæðum er fellt niður.

Þá vill Icelandair sérstaklega benda á að bætur skv. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 eru þjáningabætur. Tilgangur Icelandair með því að bjóða fram sérstök afsláttarfargjöld til strandaðra farþega WOW air var einmitt að draga úr þjáningum farþega sem eiga rætur að rekja til annars flugrekanda. Í þessu samhengi er mikilvægt að hafa í huga að arðsemissjónarmið voru ekki höfð í huga þegar Icelandair ákvað að bjóða upp á flug FI216 enda ljóst að félagið myndi verða fyrir allverulegu tapi við framkvæmd þess. Telur Icelandair einnig að líta þurfi til þess að flugið var fellt niður einungis 32 mínútum eftir að farþeginn bókaði það og að farþeginn var endurbókaður á næsta flug sem í boði var við fyrsta tækifæri.“

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 4. maí 2019. Í svári kvartanda sem barst þann 8. maí 2019 kom eftirfarandi fram:

„In the last letter, the air carrier mentioned as the reason not to satisfy our mutual client's claim regarding the disrupted flight the fact that tickets for these flights were purchased a discounted fare. However, we cannot agree with that since all flights are eligible for compensation as long as they fall within the geographic boundaries stated in EC 261/2004.

Notwithstanding with the Article 3 of the EC 261/2004 Regulation the airline is compelled to compensate the passenger who has suffered for the inconvenience of being delayed, cancelled or overbooked. Since our mutual client bought the tickets on his own at lower price which was available to the public either directly or indirectly.

In the light of the above stated, we believe that in this particular case the operating air company is liable to pay compensation to the passengers. We would kindly ask you to review the matter of the case bearing in mind the interests of the passenger.“

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 lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 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 vól; 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. 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að kvörtun kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012. Kvartandi átti bókað flug með svokölluðu björgunarflugi á vegum IA sem var skipulagt sem aukaflug á vegum IA til að hjálpa þeim farþegum sem áttu bókað flug með WOW air vegna þess að WOW air fór í rekstrarstöðvun snemma að morgni þann 28. mars 2019. Umræddu flugi var aflýst vegna takmarkaðar eftirspurnar og var kvartanda útvegað nýtt flug næsta dag á vegum IA. Samkvæmt 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gildir reglugerðin ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaut eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boð, hvorki beint né óbeint.

Flug nr. FI216 þann 28. mars 2019 var skipulagt sem björgunarflug og stóð einungis í boði fyrir þá farþega sem áttu bókað far með flugi á vegum WOW air og voru strandarglópar sökum þess að öllum flugum á vegum WOW air hafði verið aflýst vegna þess að félagið var farið í rekstrarstöðvun. Með hliðsjón af gögnum málsins liggur það fyrir að umrætt flug stóð almenningi ekki til boða og var fargjald fyrir viðkomandi flug selt á afsláttarkjörum o.þ.a.l. fellur flugið ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2001, sbr. reglugerðar nr. 1048/2012. Reglugerðin á því ekki við um flug kvartanda, sbr. 3. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 2. mars 2020

Kristín Helga Markhúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson