

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 64/2022 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna aflýsts flugs.

I. Erindi

Þann 14. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI644 frá Washington til Keflavíkur þann 19. september 2020 og þaðan tengiflug til Osló með flugi nr. FI318 þann 20. september 2022.

Tengiflugi kvartenda til Osló var aflýst. Kvartendum var tilkynnt um aflýsinguna þann 17. september 2021. IA bauð kvartendum nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar. IA bauð kvartendum nýtt flug frá Washington þann 18. september 2021. Kvartendur höfnuðu boði IA og óskuðu eftir endurgreiðslu á flugfargjaldinu þann 17. september 2021. IA endurgreiddi kvartendum flugfargjaldið þann 21. september 2021.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna kaups á farmiðum í nýtt flug en kvartendur keyptu far með flugi á vegum annars flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar 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

IA samþykkti kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar flugs nr. FI644 þann 19. september 2021. Er því ekki ágreingur fyrir hendi varðandi þennan kröfulið kvartenda og verður ekki frekar fjallað um þátt málsins. Eftir stendur krafa kvartenda um endurgreiðslu vegna kaupa á nýju fargjaldi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 31. maí 2022. Í svari IA sem barst þann 4. apríl september 2022 kom fram eftirfarandi:

Kvartandi krefst þess að við greiðum fyrir flugið sem hann keypti sér vegna aflýsingar á flugi í bókuninni hjá viðkomandi. Kvartandi óskaði sjálfur eftir endurgreiðslu á seinni leggnum þann 17. september í fyrra og fengu þau endurgreiddan miðan 21. september. Einnig fengu þau greiddar Evrópubætur að fjárhæð 1200 EUR þann 25.11.2021. Að því sögðu þá neitar Ícelandair kröfu um að endurgreiða nýju flugmiðana en fyrirtækið bauð þeim annað flug sem þau afþökkuðu. Það má því segja að farþegar hafi kosið að fá endurgreitt fyrir aflýsta flugið sbr. a. lið 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 og hafi svo fengið greiddar skaðabætur skv. c. lið 7. gr. sömu reglugerðar.

SGS sendi kvartendum svar IA þann 31. maí 20212. Í svari kvartenda sem barst þann 1. júní 202 kom fram eftirfarandi:

Iceland air was not honest about the true cause of the flight change, giving us different information on multiple occasions as to whether the flight was cancelled or not and what legs of the journey were effected. When we were informed that our flight was changed, we were only given one alternative flight which was not possible due to planned commitments during our travel. Iceland airs lack of communication resulted in us having to book new flights with SAS. If it is in fact true that it was only the KEF-OSL leg of our journey that was cancelled, and if we had been informed of this properly, we would have taken the originally planned flight from IAD-KEF and would have been able to easy secure further travel to OSL from there, as this is short flight that is flown multiple times a day by several airlines. We also would have accepted a new flight journey IAD-KEF-OSL one day later, but were not offered this alternative. We are demanding compensation for our new flights with SAS because Iceland air was untruthful and withheld valuable information, resulting in our purchase of last minute one way transatlantic tickets. Though we received the 600 euro per person, we are also asking for compensation for the actual loss of our extra incurred costs.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. þágildandi 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 nú SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu á flugfargjaldi því sem þeir greiddu fyrir flug til lokaákvörðunarstaðar á vegum annars flugrekanda á grundvelli 1. mgr 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Samkvæmt 12. inngangslíð EB reglugerðar nr. 261/2004 skal flugrekandi draga úr erfðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti

að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfarartíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert sínar ráðstafanir.

Í 13. inngangслиð reglugerðarinnar segir að þegar flugi er aflýst skulu farþegar annaðhvort geta fengið farmiða sína endurgreidda eða breytt flugleiðinni svo viðunandi sé og skulu þeir fá viðeigandi þjónustu á meðan þeir bíða eftir næsta flugi.

Í því samhengi ber að benda á að það er meginregla að þegar farþegi er upplýstur um aflýsingu á flugi og flugrekandi upplýsir viðkomandi farþega um þá valkosti sem eru tilgreindir í 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, þá er val farþegans í þeim efnunum bindandi.

Í kafla b. 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016, segir:

Article 8(1) of the Regulation imposes on air carriers the obligation to offer passengers a triple choice, between (i) reimbursement of the ticket price and, in the case of connections, a return flight to the airport of departure at the earliest opportunity, (ii) re-routing to their final destination either at the earliest opportunity or, (iii) re-routing at a later date at the passenger's convenience under comparable transport conditions, subject to availability of seats.

As a general principle, when the passenger is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed on the available choices, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1)(a),(b) or (c), the air carrier no longer has any obligation linked to the other two options.

Að því virtu og með hliðsjón að í kvörtun kvartenda er að finna staðfestingu á að þeir hafi óskað eftir endurgreiðslu á flugfargjaldinu sem þeir greiddu til IA fyrir loftflutning frá Washington til Osló með tengiflugi frá Keflavík. Kvartendur höfnuðu boði IA um nýtt flug þann 18. september, 2021 og óskuðu eftir endurgreiðslu á flugfargjaldinu þann 17. september 2021. IA endurgreiddi kvartendum flugfargjaldið þann 21. september 2021. Er kröfu kvartenda um endurgreiðslu á flufargjaldi því sem þeir greiddu til að komast til lokaákvörðunar á vegum annars flugrekanda hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á flugfargjaldi því sem þeir greiddu til að komast til lokaákvörðunar á vegum annars flugrekanda, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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 29. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson