

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 69/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI206 þann 22. júní 2016.

I. Erindi

Þann 25. júlí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og fjölskyldu, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI206 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 22. júní, áætluð brottför hafi verið kl. 08:30 en fluginu var aflýst með tölvupósti með fjórtán daga og 4 mínútna fyrirvara. En þar sem kvartandi hafi ekki séð tilkynninguna fyrr en fyrirvarinn hafi verið kominn undir 14 daga.

Kvartandi fer fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar 261/2004, þar sem henni hafi borist upplýsingar um aflýsinguuna með minna en tveggja vikna fyrir vara.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 25. júlí, svar IA barst svo þann 5. ágúst. Í svar IA kemur fram að:

„Samkvæmt Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega ef flugi er aflýst, skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr.

Hinsvegar, ef farþegum er tilkynnt um að tilteknu flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför, eiga þeir ekki rétt á skaðabótum.

Flug FI 206 sem var áætlað frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 22. júní klukkan 08:30, var fellt niður og var farþegum tilkynnt bæði með tölvupósti og SMS skilaboðum klukkan 08:26 þann 08. júní 2016.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar 5. ágúst og barst svar sama dag, þar sem m.a. kemur fram að:

„Þeir segja að niðurfelling var tilkynnt 14 dögum og 4 mínútum fyrir brottför. Ekki rétt. Ég fékk tilkynningu um breytingu á flugi, ekki niðurfellingu. Sú tilkynning kemur ekki fyrr en seinna um daginn þegar minna en 14 dagar eru í brottför. Ég fékk sms 14 dögum og 4 mínútum fyrir brottför sem segir orðrétt:

"Icelandair tilkynnir breytingu á þínu flugi FI206 22JUN. Vinsamlegast hafðu samband við söluskrifstofu 8E2F2Z"

Breyting á flugi er ekki það sama og niðurfelling. Ég hélt að það yrði kannski einhver örlítill breyting á tímasetningu. Hálf tími til eða frá. Ég er beðin um að hafa samband við söluskrifstofu sem er ekki einu sinni opin. Hún opnar ekki fyrr en 8:30 (þá eru ekki lengur 14 dagar í brottför).

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 stjórnarsýslulaga 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 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. 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 tvíþætt, fyrst hvort eigi að miða tímasetningu aflýsingarinnar við þann tíma sem IA sendir upplýsingarnar út eða hvort miða eigi við þann tíma sem kvartandi verður var við tilkynninguna. Í öðru lagi þá er það spurning um hvort að það orðalag sem IA nota við að senda tilkynninguna til kvartanda „breyting“ geti átt við aflýsingu á flugi ekki bara breytingu á því. Það er mat SGS að sá tími sem miða á við þegar meta skal hvort flugrekandi aflýsir/breytir flugi sé sá tími sem tilkynningin er send út, ekki hvenær hún er móttækin. Varðandi hvort það skipti máli hvort fyrirsögnin „Icelandair tilkynnir breytingu á þínu flugi ...“ útskýri erindið nægilega vel þá er það mat SGS að svo sé enda sé m.a. skorað á kvartanda að hafa samband við söluskrifstofu IA. Það er því mat SGS að IA hafi sent út tilkynningu um aflýsingu flugs FI206 til kvartanda með meira en tveggja vikna fyrirvara. Kröfu kvartanda er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi Icelandair er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir