

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2015 vegna kvörtunar um seinkun flugs Icelandair þann 22. september 2014

I. Erindi

Þann 10. desember 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B (hér eftir: kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) FI430 frá Keflavík til Glasgow kl. 07:35 þann 22. september 2014. Klukkan 14:14 21. september barst þeim SMS frá Icelandair í síma Berglindar um 2ja tíma seinkun á fluginu til Glasgow. Afturköllun seinkunarinnar var svo send kvartendum með tölvupósti kl. 16:04 sama dag, en hana sáu þau ekki þar sem þau fóru ekki í tölvu en SMS um að fallið væri frá seinkuninni barst þeim ekki. Þegar kvartendur mættu á þeim tíma sem þeim hafði verið tilkynnt um var þeim tjáð að vélin væri farin og hefði farið kl. 07:35.

Kvörtuninni fylgdu tölvupóstsamskipti kvartenda við IA vegna málsins. Þar kemur fram að tilgangur ferðalags kvartenda hafi verið ferð á Ryder Cup en miðar höfðu verið keypti á alla 6 dagana sem undirbúningur og keppni fór fram. Auk þess hafi kvartendur greitt fyrir bílaleigubíl í Glasgow sem pantaður var kl. 10.30 f.h. og golfhring í Crieff sem kvartendur áttu á komudegi. Icelandair bauð kvartendum að fljúga með síðdegisflugi félagsins til London og þaðan til Glasgow, sem kvartendur þáðu og komu á áfangastað seint um kvöld 22. september. Við komuna til Glasgow var búið að loka öllum bílaleigum og urðu kvartendur því að taka leigubíl til Comrie þar sem þau áttu gistingu, rúmlega klukkutíma akstur frá Glasgow. Daginn eftir hafi kvartendur tekið leigubíl á flugvöllinn til að vitja bílaleigubíls sem þau höfðu pantað. Var þeim þá tjáð að þar sem þau hefðu ekki vitjað bílsins daginn áður, hefði bíllinn verið leigður öðrum. Kvartendur hafi því þurft að gera nýjan og dýrari bílaleigusamning.

Tilkynning IA um seinkun hafi ollið kvartendum miklum óþægindum og leiðindum, þau hafi misst 2 daga sem áttu að fara í að spila golf og horfa á Ryder.

Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna röskunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur telja tjón það sem IA beri að bæta vera eftirfarandi:

- 1) Akstur Kef-Hfj. / Hfj. Kef 2 x 42 km. X 116 kr. = Kr. 9.744
- 2) Leigubíll Glasgow-Comrie GBP 115 + tips 15 x gengi 200,7448 = Kr. 26.097
- 3) Leigubíll Comrie – Glasgow GBP 95 x 200,7448 = Kr. 19.071
- 4) Golf, fyrirframgreitt í Crieff GBP 90 x 200,7448 = Kr. 18.067
- 5) Mismunur á fyrirframgreiddum bílaleigubíl (50.057) og þeim sem tekinn var 23/9 (89.048) = Kr. 50.995
- 6) Missir í 1 dag á fyrirframgreiddum bíl (50.057) = Kr. 7.151

- 7) Rúta Comrie-Gleneagles (fyrirframgreitt v/Ryder) 1 dagur GBP 5 x 200,7448 = Kr. 1.004
- 8) 1 dagur af 6, fyrirframgreiddur á Ryder Cup GBP 1.635,30:6 x 200,7448 = Kr. 54.713
- 9) Áætluð símtöl og matur = Kr. 15.000

Samtals kr. 201.842

Auk þess gera kvartendur kröfu um að Icelandair bæti þeim óþægindi og miska með 2. frímiðum til áfangastaðar Icelandair að eign vali Bandaríkjunum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendir IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. desember og ítrekaði beiðnina þann 12. janúar sl. Þann 15. janúar barst svar IA.

Í svari IA kemur fram að þann 21.09.2014 klukkan 14:44 hafi farþegum umrædds flugs verið send skilaboð og tölvupóstur þar sem tilkynnt var að brottfarartíma flugsins yrði seinkað til 09:40. Klukkan 16:03 sama dag hafi farþegum síðan aftur verið send SMS skilaboð um að hunsu síðustu skilaboð og að brottför yrði á tilsettum tíma eða kl. 07:35. Þegar kvartendur hafi mætt á flugvöllinn hafi klukkan verið að verða 9 og hafi vélin þá verið farin. Hafi þau verið aðstoðuð við að komast á leiðarenda með því að fá flug til London Heathrow og fljúga síðan með British Airways yfir til Glasgow.

Í svari IA kemur einnig fram að þegar farþegar mæti ekki í flug (no-show) sé bókunin þeirra sjálfkrafa felld niður en tekið er fram að farþegar hafi í þessu tilviki ekki verið rukkaðir svokallað „no-show gjald“ né látnir borga fyrir nýja farseðla. IA hafi þannig tekið tillit til aðstæðna kvartenda. Einnig er tekið fram að kvartendur hafi verið einu farþegarnir sem átt hafi sæti í umræddu flugi sem ekki hafi skilað sér í flugið. IA telur sig hafa gert allt sem í þeirra valdi stóð til að upplýsa um afturköllun hins breytta brottfarartíma og einnig tekið á sig kostnað við að koma kvartendum á leiðarenda, þrátt fyrir að þeir hafi mætt of seint.

Samgöngustofa sendi kvartendum umsögn IA til athugasemda þann 16. janúar. Þann 19. janúar barst umsögn kvartenda.

Í athugasemdum kvartenda kemur fram að ekkert nýtt komi fram í umsögn IA annað en það að til greina hafi komið að rukka „no-show gjald“. Kvartendur áréttu það sem þegar er fram komið í málinu að þau hafi fengið SMS um seinkun á fluginu en af einhverjum ástæðum hafi þau ekki fengið skilaboð um að fallið hafði verið frá seinkuninni. Þessi síðari skilaboð séu í raun miklu mikilvægari en þau fyrri og IA hafi því borið að fullvissa sig um að síðari skilaboðin væru móttækin. Það hefði verið mjög einfalt að hringja í viðkomandi. Kvartendur benda á að þeir hafi áður í tölvupóstum bent IA á að tileinka sér þá einföldu vinnureglu að biðja farþega um að staðfesta að skilaboð séu móttækin. Ef ekkert svar um móttöku berist til baka verði að líta svo á að skilaboðin hafi ekki verið móttækin eða lesin. Engin slík vinnuregla virðist vera til

hjá IA. Kvartendur benda enn fremur á að starfsmaður á söluskrifstofu IA í Keflavík hafi ekki fundið nein skilaboð um afturköllun seinkunarinnar í síma kvartenda. Kvartendur hefðu einnig óskað eftir því í tölvupósti til Símans að kannað yrði hvaða SMS kvartendur hefði fengið frá IA um afturköllun á seinkun á fluginu en Síminn hafi ekki getað orðið við þeirri beiðni.

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 stjórnslulaga 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.

Álitlefnið í þessu máli er hvort kvartendur eigi rétt á bótum úr hendi IA vegna seinkunar sem hlaust að því að kvartendur voru ekki upplýstir um breytingar á brottfarartíma eins og fram er komið.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1018/2012.

Eins og fram er komið urðu kvartendur fyrir töluverðri seinkun á áfangastað sökum þess að þau voru ekki upplýst um breyttan brottfarartíma flugsins. Samgöngustofa lítur svo á að IA hafi borið að tryggja að allir farþegar væru upplýstir um hinn breytta brottfarartíma. Sérstaklega mikilvægt var að allir væri vel upplýstir, sértaklega í ljósi þess að stutt var í brottför þegar umræddar tilfærslur áttu sér stað. Samgöngustofa lítur svo á að sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um breyttan tíma hvíli alfarið á flugrekandanum. IA hefur ekki lagt fram afgerandi gögn sem styðja að kvartendur hafi fengið SMS skilaboð um breytinguna á brottfarartíma. Enn fremur er ljóst að IA gerði ekkert til að fá staðfestingu kvartenda um að þeir hefðu móttengið skilaboðin. Samgöngustofa vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningum um breytingar á brottfarartímum má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartendur væru meðvitaðir um breyttan brottfarartíma hefði IA verið uppálagt að hringja í farþega eða biðja farþega að staðfesta móttöku skilaboða og hringja í þá sem ekki staðfestu. Því er það niðurstaða Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á skaðabótum upp á 250 evrur hvor vegna seinkunarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gera í kvörtun sinni kröfur um frekari bætur vegna ýmiss kostnaðar tengslum við ferð sína og seinkun þá sem þau urðu fyrir, þar á meðal um mat og símtöl. Á grundvelli a-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar ESB nr. 261/2004 ber flugrekanda, þegar mikil seinkun verður, að bjóða farþegum endurgjaldslausum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Í staðinn fyrir að fljúga beint frá Keflavík til Glasgow fóru kvartendur um London og lengdist för þeirra þannig umtalsvert. Telur Samgöngustofa að kvartendur hafi átt rétt á endurgjaldslausum máltíðum og hressingu í samræmi við þá töf. Kvartendur telja kostnað sinn vegna símtala og matar vera 15.000 kr. en hafa ekki lagt fram kvittanir eða aðra staðfestingu á þeim kostnaði. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða ofl. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa. Er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á 76 evrum hvor fyrir máltíðum og hressingum þann tíma sem umrædd seinkun nam með vísan í kostnaðarviðmið Samgöngustofu skv. 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Þá áttu kvartendur einnig rétt á tveimur endurgjaldslausum símtölum samkvæmt 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat Samgöngustofu að IA beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna símtala á meðan að á seinkuninni stóð í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Að því er aðrar kröfur kvartenda varðar getur Samgöngustofa ekki, á grundvelli þeirra laga og reglna sem stofnunin starfar eftir, tekið afstöðu til þeirra krafna. Verða kvartendur að hafa þær kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair skal endurgreiða hverjum kvartanda kostnað að upphæð 76 evrur skv. a- lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna símtala í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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 5. mars 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson