

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 85/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI614 þann 25. desember 2022 og FI615 þann 1. janúar 2023.

I. Erindi

Þann 15. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) FI614 frá JFK flugvelli í New York til Keflavíkur þann 25. desember 2022 og til baka þann 1. janúar 2023 með flugi nr. FI615. Vegna seinkunar á fyrra flugi kvartenda á JFK flugvöll misstu kvartendur af fluginu þann 25. desember. Í kjölfarið felldi IA niður síðara flug kvartenda í samræmi við skilmála félagsins.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 17. janúar 2023. Í svari IA sem barst SGS þann 25. janúar 2023 kom eftirfarandi fram:

Fyrra flug kvartanda var ekki í sömu bókun með Icelandair. Bókun 4TBNMX felur í sér aðeins FI614 frá JFK til KEF þann 25. desember og tilbaka þann 1. jan með FI 615. Þar sem kvartandi mætti ekki í fyrra flugið þá var seinna flugið sjálfkrafa fellt niður í samræmi við skilmála Icelandair. Að þessu sögðu, verðum við að hafna bótakröfu kvartanda enda hafi farþegi ekki átt staðfesta farskráningu í umrætt flug, sbr. ákvæði a-liðar 2. mgr. 3. gr., sbr. g-liður 2. gr. reglugerðarinnar. Þá hafi flug kvartanda FI 614 þann 25.12. farið á tíma.

Með tölvupósti þann 14. febrúar 2023 sendi SGS kvartendum svar IA til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst sama dag sagði eftirfarandi:

I did show up and could not get our bags in time. I asked to be rebooked and they erroneously told me to go to the other airline to rebook me. Because of their misinformation, my ticket was voided. Any other airline would have allowed me to rebook for the next day. This is unacceptable. I fly a lot, and this is the first time some has voided the entire round trip ticket. Because of this, not only did I lose \$3,500 USD, but I then had to spend twice

that much to rebook tickets the day of travel. It appears that IcelandAir has a track record of doing this because they know travelers have few other options to get to Iceland.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Til skoðunar kemur hvort erindi kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 og hvort SGS sé skylt að taka málið til skoðunar, sbr. 1. mgr. 208. gr. loftferðalaga nr. 80/2022.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu á bókun sem kvartandi greiddi 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, aflýsingu eða neitun á fari. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun eða aflýsingu og því kemur einungis 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. Kvartanda var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartanda. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að hann mætti ekki í upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum IA 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.”

Jafnframt segir í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 eftirfarandi:

„When a passenger who holds a reservation including an outbound and a return flight is not allowed to board on the return flight because he or she did not take the outbound flight (socalled ‘no-show’), this does not constitute denied boarding within the meaning of Article 2(j). The same is true when a passenger who holds a reservation including consecutive flights is not allowed to board a flight because he did not take the previous flight(s). These two situations are usually based on the terms and conditions to the ticket purchased.”

Með vísan til framangreinds fellur framangreind neitun á fari kvartanda ekki undir neitun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og er það mat SGS að sú háttsemi IA sem lýst er í erindinu falli því ekki undir valdsvið stofnunarinnar.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 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, 30. júlí 2024.

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson