

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 231/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Iberia nr. IB3661 þann 19. október 2024

I. Erindi

Þann 4. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. IB3661 á vegum Iberia (IB) þann 19. október 2024 frá Keflavík til Madrídar, Spáni. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir brottför.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IB.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IB með tölvupósti þann 10. júní 2024. Í svari IB, sem barst þann 12. júní 2024, kom eftirfarandi fram:

On this occasion, we were forced to cancel the flight due to the adverse weather conditions on the day in Reykjavic, high winds over 50KT which constituted a risk for injuries and damages. As it was an event outside our responsibility, European Community Regulations establishes that no compensation is due.

Please find accreditation attached.

Regarding to refund request due to lack of assistance passenger must provided valid invoice for hotel accommodation, transport from/to airport and food and beverage during the cancellation. They are not included expenses generated on destination and once the contract of carriage between the company and the passenger has ended.

Meðfylgjandi voru veðurgögn.

SGS sendi kvartanda svar IB til umsagnar þann 12. júní 2024. Í svari kvartanda kom fram:

I am attaching expenses caused by the delay of flight I23661 on October 19,2023 from Reykjavík to Madrid, for reimbursement as indicated in the email in the following paragraph: "Regarding to refund request due to lack of assistance

passenger must provided valid invoice for hotel accommodation, transportation from/to airport and food and beverage during the cancellation. They are not included expenses generated on destination and once the contract of carriage between the company and the passenger has ended"

Með tölvupósti dags. 16. júní kom fram að kvartanda hefði verið boðin endurgreiðsla 46 EUR vegna kostnaðar sem stafaði af aflýsingunni. SGS framsendi erindi IB til kvartanda en engin svör bárust.

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.

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. 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. IB3661 frá Keflavík til Madrídar, Spáni þann 19. október 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir brottför. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IB til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 19. október 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IB að aflýsa flugi kvartanda. Í umsögn sérfræðingsins að veðuraðstæður í Keflavík hafi verið slæmar og að réttlætanlegt hafi verið af hálfu IB að aflýsa fluginu þar til lægði. Auk þess var mikil röskun á flugumferð í Keflavík á áætluðum brottfarartíma.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. IB3661 þann 19. október 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur IB þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

IB hefur boðist til að endurgreiða útlagðan kostnað, eins og fram kemur í tölvupóstum dags. 12. og 16. júlí 2024. SGS telur að með því hafi IB uppfyllt skyldu sínar til að veita þjónustu skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því ekki ástæða til að úrskurða um þann kostnað sérstaklega.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Iberia vegna aflýsingar á flugi nr. IB3661 þann 19. október 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 2. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson