

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 269/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari AY992 þann 12. ágúst 2018.

I. Erindi

Þann 8. október 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Finnair (FA) nr. AY992 þann 12. ágúst 2018 frá Keflavík til Singapore með tengiflugi í Helsinki. Í kvörtun kvartenda kemur fram að við komuna á Keflavíkurflugvöll var kvartendum neitað um far með flugi AY992 sökum þess að flugið var yfirbókað. Kvartendur voru bókaðir á nýtt flug sama dag frá Keflavík til Helsinki með öðrum flugrekanda.

Kvartendur fara 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. 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send FA til umsagnar 8. október 2018. Í svari FA sem barst SGS þann 26. nóvember 2018 kom fram að flug AY992 var yfirbókað. Þar sem engin bauð sig fram sem sjálfboðaliða til að verða eftir, neyddist flugrekandi til að neita kvartendum um far. FA bókaði kvartendur á nýtt flug með öðrum flugrekanda til Helsinki þar sem kvartendur náðu tengiflugi sínu til Singapore. Óumdeilt er að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna neitunar á fari. FA bauð kvartendum 300 evrur hvor fyrir sig í skaðabætur með vísan til b- og c-liðar 2. mgr. 7. gr. EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar FA til umsagnar þann 27. nóvember 2018. Kvartendur höfnuðu boði FA um 300 evrur í bætur og töldu sig eiga rétt á 400 evrum eða meir samkvæmt EB nr. 261/2004. Þá töldu kvartendur að sú vél sem notuð var til að starfrækja hið nýja flug kvartenda var ekki sambærileg þeirri sem kvartendur höfðu upphaflega átt bókaðan farmiða með.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Loftferðalög 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi FA nr. AY992 frá Keflavík til Singapore þann 12. ágúst 2018 og að þeim var meinað að ganga um borð. FA hefur viðurkennt að hafa neitað kvartendum um far í umrætt sinn og að bótaskylda sé þar af leiðandi fyrir hendi. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að kvartendur eigi rétt á skaðabótum í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur krefjast bóta samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þ.e. 600 evrur. FA hefur samþykkt að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 300 evrur. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar er flugrekanda heimilt að lækka skaðabætur sem kveðið er á um í 1. mgr. 7. gr. um 50% ef seinkun nemur innan við 4 klukkustundum. Kvartendur náðu tengiflugi sínu í Helsinki til Singapore og var því engin seinkun á komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar síns. Með vísan til 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar er FA heimilt að lækka kröfu kvartenda um 50%.

Kvartendur gerðu einnig sjálfstæða kröfu um staðlaðar skaðabætur vegna flugs þeirra til Helsinki með öðrum flugrekanda sökum þess að þeir voru komnir fjórum klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað til Helsinki. Við mat á bótaskyldu vegna seinkunar ber að líta til þess að lokaákvörðunarstaður kvartanda var Singapore. Samkvæmt h-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er „lokaákvörðunarstaður“: ákvörðunarstaðurinn, þegar um er að ræða bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar. Í máli þessu var lokaákvörðunarstaður kvartenda Singapore og því eiga kvartendur ekki rétt á bótum vegna seinkunar á komu þeirra til Helsinki.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist skaðabóta vegna óþæginda sem þeir urðu fyrir í flugi sínu frá Keflavík til Helsinki sem stafaði af breyttri gerð loftfars sem notað var til að framkvæma viðkomandi flug. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Finnair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 25. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson