

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 15/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Austrian Airlines nr. OS328 þann 22. júlí 2023

I. Erindi

Þann 3. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OS328 á vegum Austrian Airlines (OS) þann 22. júlí 2023 frá Keflavík til Rómar, með millilendingu í Vín. Áætlaður komutími var kl. 6:15. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 7:03 eða 48 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin varð til þess að kvartandi missti af flugi nr. OS501 með sama flugrekanda til Rómar. Bókun kvartanda var þá aflýst og honum boðið nýtt flug til Bologna í kjölfarið. Kvartandi hafnaði því boði og keypti sér sjálfur flug með öðrum flugrekanda frá Vín til Keflavíkur þann sama dag með millilendingu í Zurich.

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 OS.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar OS með tölvupósti þann 3. ágúst 2023. Í svari OS, sem barst þann 25. ágúst 2023, kom eftirfarandi fram:

The passenger had a one-way booking with Austrian Airlines from KEF via VIE to FCO with the ticket number 2572161306144.

Due to a delay of OS328 he missed his connecting flight to Rome. The passenger was rebooked via BLQ to the next possible availability according EC261.

Due to this incident, the passenger already received a compensation payment according EC261/04 in the amount of EUR 400,-. Due to an internal error (pax had 2 parallel claims regarding the same issue), this amount was paid twice to his account already in the total amount of EUR 800,- (bank confirmation from our accounting upon request available). The passenger is asked to pay back this unjustified amount of EUR 400,- to Austrian Airlines.

A total refund of the ticket as well as the payment of the new return ticket back to KEF cannot be offered.

The original ticket was issued by SQ, therefore a refund of the open and not used coupon VIE-FLR is only possible via the ticket issuing airline as well as the refund of used miles according SQs miles program. We contacted SQ already and asked for this partly, involuntary ticket refund back to the passengers account.

A refund of the LH ticket from VIE via ZRH to KEF, which was bought by the passenger himself, is not possible as an alternative booking to the final destination FCO was offered (see PNR) and the passenger did not have any return flight or ticket from FCO to KEF with LHG group within the original booking or contract. It was a totally separate booking with AY in a separate ticket, therefore a rebooking back to the original destination cannot be granted in this case.

SGS sendi kvartanda svar OS til umsagnar sama dag. Í svári kvartanda kom fram:

1. It seems like Austrian Airlines trying to paint a picture that I am trying to double claim compensation. I can see what could have led to double claim in parallel. When I submit the EC261 claim form on Austrian Airlines website, I probably submitted twice within 30mins, because there's no case number or tracking number generated or email confirmation when form is submitted. No one would know if the case has been officially registered.

To clarify further, before I file my case with ICETRA I received 1 X €400 compensation which is clearly stated on the ICETRA form I submitted. About 2 weeks after I filled my case with ICETRA, Austrian Airlines offered another 1 X €400 compensation. I replied to that Austrian Airlines email and enquire that, if the 2nd €400 compensation is the decision offered, following the case I submitted with ICETRA. They did not reply directly and only mentioned to ask me submit my request to Singapore Airlines for the refund . I believed I've included my email conversation with Austrian Airlines in my previous follow up with you. Let me know if you need me to send you again.

I am willing to return the 2nd €400 compensation if it was paid by mistake. At the same time, I am expecting a full refund and reimbursement as Austrian Airlines is the operating airlines.

2. EC261/2004 is clear in the regulations that, operating airlines Austrian Airlines is responsible here.

Austrian Airlines claim that they've requested Singapore Airlines to refund, but Singapore Airlines refusing to refund even I've push them to multiple times. All reply I received from Singapore Airlines was already attached in my previous email to you. I believe that Austrian Airlines still receive payment from Singapore Airlines for my ticket because the ticket wasn't refunded and has been used / partially used.

3. It seems like Austrian Airlines trying to say that, they can and will only offered reroute when they cancelled my original booked flight OS501 due to late arrival of OS328, even the connection and long delay rendered continuing my trip pointless.

OS328 was delayed for 48mins, arrived 07:03 not at gate but a remote parking lot. It took probably about 30 to 40mins to get off the plane and bussing everyone to the terminal building. Arrive at terminal building, it probably had took me 5mins to find transfer counter for assistance, and then get queue ticket waiting in line probably for another 10mins for my turn. During my turn, they informed me that I've been " rebook automatically " which I didn't know when I arrived at terminal, and the rebooked flight is already closing, and they offload and cancel my flight eventually because it's too late for me to board, at the same time they offered me the earliest available option which is OS505 arriving at night with > 12h delay. I rejected as my trip doesn't serve any more purpose, and requested for refund and return to original point of

departure KEF. They refused claiming that I don't have a return ticket with them, leaving me stranded in Vienna airport.

Again I'll quote EC261 Article 8, Paragraph 1(A) :

Article 8

Right to reimbursement or re-routing

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered the choice between:

(a) - reimbursement within seven days, by the means provided for in Article 7(3), of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant,

- a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity

Austrian Airlines claim that because I don't have the return ticket with them, therefore they cannot offer a return flight to point of departure. This is absurd and sounds like it is their internal rule for handling normal rebooking initiated by passenger, instead of rebooking in irregular operations. I'm a resident of Iceland, Vienna is a connecting airport for my trip to FCO Rome, I don't understand the logic why I must have booked my next day return ticket with them so that they can fulfill their obligation to offer a return flight to point of departure? With the extended delay, my trip serve no purpose anymore. Therefore , I believe that ,

(A) Refund is due " *of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made (OS501 VIE - FCO), and for the part or parts already made (OS328 KEF - VIE). "*

(B) " *a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity " is due, as VIE is a connecting point and my my first point of departure is KEF. As Austrian Airlines refusing to rebook me to return to KEF, I believe they have to reimburse my ticket back to KEF.*

Svar kvartanda var sent OS til umsagnar með tölvupósti þann 28. ágúst 2023. Í svari OS, sem barst 5. september 2023, kom fram:

We asked SQ for an involuntary refund of the open and not used flight coupon VIE-FCO of this originally issued SQ ticket. A refund can only be done by SQ.

We will not take over the costs of the return ticket bought by the passenger himself as he could not provide a return travel booking within the same PNR or at least on the LHG group for the same day. We offered the next possible transportation to Rom on the same day. From our side it was not possible to judge whether the purpose of the trip was given or not.

Svarið var sent kvartanda til umsagnar sama dag. Í svari kvartanda kom fram:

Thanks for your email. Austrian Airlines stand their position by saying that "it was not possible to judge whether the purpose of the trip was given or not" . However, I would like to point out that, I was requested by the transfer counter agent and showed my return ticket (booked with Finnair) to the transfer counter during the incident, to prove that I'm traveling to Rome for a meeting and return back to Iceland with Finnair, without spending extended time than necessary in Rome.

I would also like to point out that, from Austrian Airline's first reply :

"It was a totally separate booking with AY in a separate ticket, therefore a rebooking back to the original destination cannot be granted in this case."

Austrian Airlines had admitted that they've been shown and noted down that my return ticket was booked with AY (Finnair). Knowing that my trip was short and meant to attend a meeting on that day, I don't think Austrian Airline's justification stands on a solid ground.

As such, I would like to know what is the procedure moving forward? Should I make the transfer of €400 paid by mistake back to Austrian Airlines now? or should I wait for the final ruling from ICETRA before proceed with any action?

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 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.

Staðlaðar skaðabætur

OS hefur samþykkt bætur og greitt kvartanda í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur SGS þeim hluta málsins lokið.

Réttur til endurgreiðslu

Í framlögðum gögnum kvartanda kemur fram að bókun kvartanda hafi verið aflýst vegna seinkunar á fyrra flugi nr. OS328 til Vínar. Var kvartanda þá boðið nýtt flug til Bologna. Kvartandi þáði ekki boð OS heldur keypti sér nýtt flug með öðrum flugrekanda til Keflavíkur með millilendingu í Zurich. Við aflýsingu ber flugrekanda að bjóða upp á aðstoðina sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í a-lið 1. mgr. 8. gr. kemur fram að farþegum skulu boðin endurgreiðsla flugfargjalds að skilyrðum uppfylltum og flug til baka til fyrsta brottfararstaðar eins fljótt og auðið er. Ákvæði þetta á við þegar um tengiflug er að ræða, líkt og um ræðir í tilviki kvartanda.

Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að OS hafi ekki boðið kvartanda réttilega þá kosti sem felast í framangreindu ákvæði, heldur einungis nýtt flug til Bologna. Þá benda gögn málsins til þess að flug kvartanda á lokaáfangastað til Bologna hafi ekki þjónað neinum tilgangi með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans, sem hafði fyrirhugað að snúa aftur úr ferð sinni degi síðar með öðrum flugrekanda. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að OS beri að endurgreiða kvartanda flugfargjöld skv. upphaflegri bókun kvartanda til Rómar sbr. 1. másl. a-liðar 1. mgr. 8. gr., og samkvæmt bókun með öðrum flugrekanda frá Vín til Keflavíkur, sbr. 2. másl. a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Austrian Airlines ber að endurgreiða kvartanda flugfargjöld samkvæmt upphaflegri bókun kvartanda nr. 6ARWT8.

Austrian Airlines ber að endurgreiða kvartanda flugfargjöld samkvæmt bókun með öðrum flugrekanda nr. Q7B2S8.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 7. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson