

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 53/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI615 þann 23. janúar 2016.

I. Erindi

Þann 18. apríl sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Flyhjælp f.h. A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI615 þann 23. janúar 2016 frá Kaupmannahöfn til New York, með millilendingu í Keflavík

Fluginu frá Keflavík var aflýst vegna slæms veðurs á austurströnd Bandaríkjanna og var kvartanda komið á áfangastað daginn eftir, þann 24. janúar sl. Kvartandi fram á bætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi var ekki upplýstur um réttindi skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 19. apríl. Umsögn IA barst daginn eftir þar sem fram kom að vegna slæmrar veðurspár fyrir austurströnd Bandaríkjanna hefði verið hætt við flug þangað. IA hefði útvegað kvartanda hótél í Keflavík og komið honum til New York daginn eftir. Þann 20. apríl sendi SGS umsögn IA til kvartanda til athugasemda. Kvartandi kom ekki með neinar athugasemdir.

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 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. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar.

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 vöð; 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. 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða þegar IA aflýsti flugi kvartanda. Af þeim gögnum sem lögð hafa verið fram er ljóst að mjög slæm veðurspá var fyrir flug kvartanda og SGS hefur ekki forsendur til að efast um ákvörðun þeirra um að aflýsa fluginu. Kröfu kvartanda um bætur úr hendi IA er því hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðarinnar að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. reglugerðarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi IA er hafnað.

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, 2. nóvember 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir