

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 67/2022 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á bókun fyrir loftflutning á vegum Scandinavian Airlines þann 14. og 18. maí 2020.

I. Erindi

Þann 15. apríl 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK6152 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 14. maí 2020 og þaðan tengiflug nr. SK757 til Gdansk sama dag.

Kvartendur áttu einnig bókað far sömu leið tilbaka með flugi nr. SK760 þann 18. maí 2020 frá Gdansk til Kaupmannahafnar og þaðan tengiflug nr. SK2595 til Keflavíkur sama dag.

Samkvæmt tölvpósti sem kvartendur sendu til SGS við meðferð málsins var þeim tilkynnt af hálfu SAS um aflýsingu á bókun þeirra þann 4. maí 2020.

Öll ofangreind flug voru bókuð undir einu bókunarnúmeri. Kvartendur greiddu alls EUR 506.3 fyrir bókun þeirra á vegum SAS. Kvartendur hafa ekki mótttekið endurgreiðslu vegna bókunar þeirra úr hendi SAS.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og fulla endurgreiðslu vegna bókun þeirra úr hendi SAS 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

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar þann 19. apríl 2022. Erindið var ítrekað þann 6. júní og 20. september. Ekkert svar barst frá SAS við meðferð málsins.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. þágildandi 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 Samgöngustofa 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 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.

Staðlaðar skaðabætur

Kvartendur gerðu kröfu um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, sökum þess að bókun þeirra fyrir loftflutning á vegum SAS þann 14. og 18. maí 2020 var aflýst.

Samkvæmt tölvpósti sem kvartendur sendu til SGS við meðferð málsins var þeim tilkynnt um aflýsingu á bókun þeirra þann 4. maí 2020.

Varðandi kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur ber að líta til i. lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvílir á flugrekandanum, sbr. 4. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öfluga vernd fyrir farþega, sbr. 1. inngangслиð reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, skort á svörum af hálfu SAS við meðferð málsins og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartendur eiga rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SAS, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012. Á þeim grundvelli að SAS tilkynnti ekki kvartendum með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara um aflýsingu á bókun þeirra fyrir loftflutning á vegum SAS þann 14. og 18. maí 2020.

Endurgreiðsla

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á bókun sem þeir keyptu fyrir loftflutning á vegum SAS þann 14. og 18. maí 2020. SAS aflýsti bókun kvartenda þann 4. maí 2020.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og a-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 eiga farþegar rétt á að velja að fá flugfargjald endurgreitt þegar flugi þeirra er aflýst. Kvartendur tiltóku í kvörtun þeirra til SGS að þeir hafi ítrekað gert tilraun til þess að fá umrædda bókun endurgreidda úr hendi SAS, án árangurs.

Með hliðsjón af ofangreindu er það mat SGS að SAS beri skyldu til að endurgreiða kvartendum að fullu þá fjárhæð sem þeir greiddu fyrir bókun þeirra fyrir loftflutning á vegum SAS þann 14. og 18. maí 2020.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Scandinavian Airlines ber að endurgreiða kvartendum bókun þá sem um ræðir í máli þessu að fjárhæð EUR 506.3 samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga nr. 60/1998 og 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 25. október 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson