

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 40/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Icelandair, FI615 þann 1. maí 2021.

I. Erindi

Þann 21. júní 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Claim Compass, f.h. AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) frá Keflavík til New York þann 1. maí 2021.

Flugi kvartenda var aflýst og bauð IA þeim að fá flugfargjaldið endurgreitt eða nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar.

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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. júní 2021. Í svari IA sem barst SGS samdægurs kemur fram eftirfarandi:

Flug er fell niður 12. apríl 2021. Farþega er sendur tölvupóstur sem að hann opnar og smellir á eins og sést í viðhengi. Template í viðhengi sýnir þann póst sem að hann fékk.

Skv. Evrópureglugerðinni 261/2004 er tekið fram að þegar breyting er gerð á flugi með meira en 14 daga fyrirvara að þá beri flugfélagið ekki ábyrgð á neinum skaðabótum.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 22. júní 2021. Engin svör bárust frá kvartendum.

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.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi IA nr. FI615 þann 1. maí 2021 frá Keðlavík til New York. Samkvæmt gögnum málsins liggur fyrir að kvartendur voru upplýstir af hálfu IA þann 12. apríl 2021, um að flugi FI615 væri aflýst. Í því samhengi ber að líta til c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að farþega er tilkynnt um aflýsingu flugs a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Af því virtu ber að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi flugrekanda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 31. ágúst 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson