

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 71/2020 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi Icelandair, FI416 þann 14. september 2019.

I. Erindi

Þann 6. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi á vegum Icelandair (IA) nr. FI416 frá Keflavík til Dublin þann 14. september 2019. Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna niðurfærslu á farrými þar sem kvartendur fengu ekki þau sæti sem þeir töldu sig hafa greitt fyrir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna þessa 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 10. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 27. desember 2019 kom fram eftirfarandi:

“Í samræmi við afstöðu félagsins get ég staðfest að kvartandi átti bókað far á almennu farrými (e. Economy) en það er einnig greinilegt af þeim gögnum sem kvartandi hefur lagt fram (sjá bls. 4 í kvörtun kvartanda). Vinsamlegast finnið hjálagað afrit af farmiða kvartanda þar sem sést af fargjaldi (e. "fare") að farmiði er keyptur á almennu farrými. Samgöngustofu til hægðarauka hef ég merkt sérstaklega viðeigandi fargjald sem sjá má að endar á "EC" líkt og öll Economy fargjöld félagsins. Þá get ég einnig staðfest að þau sæti sem kvartandi fékk úthlutað (20A og 20C) eru á almennu farrými í umræddri flugvél. Er því ljóst að kvartandi var aldrei færður niður á lægra farrými.

Þá útrekar félagið að, í samræmi við skilmála félagsins, reyni það ávallt að verða við óskum kvartanda um umbeðinn sæti en áskilur sér þó rétt til að hliðra til sætum, innan sama farrýmis, enda geti verið á því þörf t.a.m. vegna öryggis- eða rekstrarsjónarmiða.

Að því sögðu útrekar félagið afstöðu sína um að hafna beri kröfu kvartanda um bætur enda verði umrætt tilvik ekki réttilega heimfært undir ákvæði 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, jafnvel þrátt fyrir að kvartanda hafi verið úthlutað öðru sæti á sama farrými. Afstöðu félagsins til frekari fyllingar vísun við til ákvörðunar Samgöngustofu nr. 6/2019 hvar tekist var á um sambærilegt álitamál, þ.e. tilfærslu á sæti innan sama farrýmis.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 27. desember 2019. Engin frekari 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 framangreindra laganna og stjórnáskilulaga 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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.

Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs. Í skilmálum IA er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá tekur IA það skýrt fram að í umræddu máli hafi kvartendur ekki verið niðurfærðir á lægra farrými og var einungis um tilfærslu sæta innan sama farrýmis að ræða. Af framansögðu verður ekki séð að umrædd tilfærsla sæta innan sama farrýmis geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu 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 sveitastjórnarráðuneytisins 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, 16. apríl 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson