

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 86/2022 vegna kvörtunar um flýtingu á flugi Icelandair nr. FI041 þann 26. júní 2022

I. Erindi

Þann 8. júlí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI041 þann 26. júní 2022 frá Akureyri til Reykjavíkur. Áætlaður brottfaratími flugsins var kl 13:20 en raunverulegur brottfaratími var kl 12:57, þ.e. fluginu var flýtt um 23 mínútur. Kvartandi mætti ekki í flugið.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu flugfargjalds 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 þann 11. júlí 2022. Erindið var ítrekað þann 9. ágúst og þann 9. september 2020. Í svari WA sem barst SGS þann 28. september 2022 kemur eftirfarandi fram:

Icelandair hefur skoðað mál kvartanda og fluginu var flýtt um 23 mínútur. Það átti að fara 13:20 þann 26.6 en fór 12:57. Sendur var póstur á netfang sem viðkomandi var með skráð, sjá staðfestingu úr Amadeus í viðhengi.

Þá ber farþegum að mæta amk 45 mínútum fyrir flug sem hefði þá verið í síðasta lagi 12:35, sjá hér <https://www.icelandair.com/is/adstod/fyrir-flugid/innritun/>

Icelandair verður því að hafna bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartanda umsögn IA þann 28. september 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Málið verður sent á lögfræðistofu til umsagnar. Frekari málsókn málsókn fyrirhuguð gegn báðum tjónvöldum. Flugfélagið á ekki að komast upp með svona framkomu.

Málið verður líka sent áfram til EASA til að kvarta yfir þessari dæmalaus framkomu þessa flugfélags. Verstur er dónaskapurinn að biðjast ekki afsökunar.

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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. 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.

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.

Þágildandi 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 g. Alitalia.

Álitaefni þessa máls er hvort að IA eigi að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur og endurgreiða flugfargjaldið sem greitt var fyrir far með flugi nr. FI047 þann 26. júní 2022 á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Sökum þess að fluginu var flýtt um 23 mínútur.

Í því samhengi kemur til skoðunar mál Evrópudómstólsins frá 21. desember 2021, í *sameinuðu máli C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20* staðfesti Evrópudómstóllinn að túlka eigi l-

lið 2. gr.¹ og 1. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þannig að litið sé svo á að flugi hafi verið „aflýst“ í því tilviki þegar starfandi flugrekandi flýtir því flugi um meira en eina klukkustund, sbr. eftirfarandi:

In the light of the foregoing, the answer to the fourth question in Case C-188/20 and to the first question in Case C-146/20 is that Article 2(1) and Article 5(1) of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that a flight is regarded as having been ‘cancelled’ in the case where the operating air carrier brings that flight forward by more than one hour.²

Með hliðsjón af niðurstöðu Evrópudómstólsins frá 21. desember 2021 og að flugi kvartenda var flýtt um 23 mínútur er ekki um að ræða aflýsingu á flugi kvartenda í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004. Að mati SGS er um að ræða breytingu á flugáætlun sem fellur ekki undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Að því virtu er það niðurstaða SGS í málinu að vísa kröfu kvartenda frá. Í ljósi þess að krafa þeirra um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á flugfargjaldi fellur ekki undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á flugfargjaldi úr hendi IA á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er vísað frá.

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

Reykjavík, 18. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson

¹ Í-liður 2. gr. reglugerðarinnar er svohljóðandi: „aflýsing“: áður áætlað flug, þar sem a.m.k. eitt sæti er bókað.

² mgr. 87.