

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 30/2020 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi FI274 þann 13. ágúst 2019

I. Erindi

Þann 20. ágúst 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI274 frá Keflavík til Billund þann 13. ágúst 2019

Kvartandi fer 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 þann 21. ágúst 2019, í svari IA sem barst þann 4. september 2019 kom fram eftirfarandi:

„Var áætlað að flug FI274 færi af stað, frá KEF, þann 13. ágúst klukkan 16:15 (að staðartíma) og lenti í BLL klukkan 20:55 (að staðartíma). Urðu seinkanir smávægilegar og lenti umrætt flug í BLL klukkan 21:23.

Flug FI275 fór af stað, í samræmi við áætlun, klukkan 21:55 þann 20 ágúst og lenti 22:53 í KEF. Voru bæði flugin starfrækt af flugvél með kallmerkið „LY-KEA“, en vélin er ein þeirra leiguvéla sem Icelandair hefur tekið á leigu í því skyni að halda útgefinni flugáætlun með sem minnstri röskun af völdum umfangsmikillar kyrrsetningar flugmálayfirvalda á flugvélum af tegundinni Boeing 737 MAX 8.

Farþegi hefur, líkt og að framan segir, þegar beint erindi sínu til félagsins þar sem farið var fram á skaðabætur vegna meintrar niðurfærslu á farrými þegar farþegi flaug með einni af þeim leiguvélum sem félagið hafði á leigu, en ekki flugvélum félagsins. Var farþega við það tilefni tjáð að flug með umræddum flugvélum væru eingöngu starfrækt í því skyni að sporna við niðurfellingum á ferðum vegna flugvélaskorts, sem, að mati félagsins, af tveimur kostum væri, tvímælalaust, hinn síðri.

Eina álitæfnið sem hér kemur, mögulega, til skoðunar snýr að því hvort tilfelli farþegans falli undir niðurfærslu á farrými, líkt og er viðfangsefni 10. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 261/2004, sem innleidd var með reglugerð 1048/2012.

Líkt og að framan segir keypti farþegi sér far með félaginu til Billund á Economy farrými en í flugvélum Icelandair, þ.e. þeim flugvélum sem eru í eigu og rekstri félagsins, eru tvö farrými, svokallað almennt farrými (e. Economy cabin) og Saga farrými (e. Saga cabin). Í þeirri vél sem farþegi flaug með er eingöngu boðið upp á almennt farrými en ekki Saga farrými.

Í umræddri vél er fótarymi, í öllum sætum, sambærilegt því sem gengur og gerist í öðrum flugvélum félagsins, sæti, að undanskildum þeim sem staðsett eru við neyðarútgang, eru afturhallanleg, líkt og í öðrum vélum félagsins, auk þess að í hverju sæti eru höfuðpúðar og armpúðar líkt og í öðrum vélum félagsins.

Einnig vill félagið benda á þá staðreynd að þrátt fyrir ítrasta vilja félagsins til að standa við fyrirframgerðar sætisóskir geti félagið ekki tryggt nokkuð sæti fyrir starfrækslu flugs enda geti óvæntar aðstæður leitt til þess að breyta þurfi sætisúthlutunum. Kemur þessi fyrirvari skýrlega fram í grein 5.3 í ferðaskilmálum félagsins. Þá bendir félagið góðfúslega á að tilfærslur frá sætisbeiðnum, innan sama farrýmis, teljist ekki til niðurfærslu á farrými í skilningi áður nefndrar 10. gr. reglugerðar 261/2004, sbr. ákvörðun samgöngustofu frá 21. desember 2018 í máli 331/2019.

Að þessu sögðu er það, afdráttarlaus, afstaða félagsins að hafna beri kröfu farþega um skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem farþegi ferðaðist, í raun, á sama farrými og bókað var.“

Svar IA var sent kvartendum þann 4. september 2019, í umsögn kvartenda sem barst SGS þann 5. september tiltóku kvartendur að þeir væru ósáttir með þjónustu IA. Jafnframt tiltóku kvartendur að einn kvartenda væri með bakverki og því hafi umrædd breyting á loftförum valdið honum óþægindum. Kvartendur tiltóku einnig að þetta hafi verið þeirra fyrsta utanlandsferð kvartenda saman og því hefðu þeir verið tilbúnir að borga aukagjald fyrir þá auknu þjónustu sem er í boði í vélum IA, þ.e. skjár í sætisbökum, internet aðgang í fluginu og stærri og þægilegri sæti. Kvartendur tiltóku einnig að IA hafi sent þeim tölvupóst nokkrum tímum fyrir flug þar sem kom fram að framangreind þjónusta væri ekki í boði þeirri vél sem átti að framkvæma umrætt flug. Að lokum tiltóku kvartendur að umrædd vél hafi ekki verið snyrtileg, að lítið fótapláss hafi verið um að ræða í fluginu og sætin verið óþægileg.

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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra 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, 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 vegna breyttra stærða loftfara 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 aldrei verið niðurfærðir á lægra farrými og var einungis um óhjákvæmilega tilfærslu sæta innan sama farrýmis að ræða sem stafaði af því að loftför af minni stærð voru starfrækt í umræddum flugum. Af framansögðu verður ekki séð að umrædd truflun geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN19020044 frá 9. september 2019.

Í ljósi þess sem að framan greinir telur SGS að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að kvartendur eigi því ekki bótarétt á grundvelli hennar.

SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur samkvæmt lögum loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum settum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Ícelandair 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, 10. febrúar 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson