

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 15/2020 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi NY231 þann 5. ágúst 2018.

I. Erindi

Þann 4. mars 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með Air Iceland Connect (AIC) með flugi nr. NY231 frá Reykjavík til Kulusuk þann 5. ágúst 2018.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð 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

Samgöngustofa sendi AIC kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. mars 2019. Í svari AIC, sem barst Samgöngustofu þann 14. mars 2019 kom eftirfarandi fram:

“Samkvæmt veðurspá fyrir 5. ágúst var svarta þoka og lá fyrir að henni myndi ekki léttu fyrir en upp úr hádegi þann dag. Eðli málsins samkvæmt er flogið fram og tilbaka samdægur þegar um dagsferð er að ræða og samanstendur ferðin af flugi og leiðsögn. En af einhverri ástæðu verður meira en 1 klst seinkun þá fellur ferðin niður enda ljóst að farþegar næðu ekki leiðsöguferð sem stendur yfir í 4 klst. Viðkomandi farþegum er boðið að færa sig á næsta dag eða fá fulla endurgreiðslu. Ef farþegar kjósa að bíða til næsta dags er þeim útveguð gisting/fjæði og akstur á milli flugvallar og gististaðar. Rétt er að taka það fram að umrætt flug NY231 5. ágúst fór um leið og fært var orðið eða kl. 14:05 að staðartíma í stað 10:45 og til baka frá KUS kl. 18:23 að staðartíma í stað 14:25.

Air Iceland Connect greip til ráðstafan gagnvart farþegum í umræddu flugi hvað varðar þjónustu á grundvelli 9. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna ofangreindar aflýsingar. Kvartendur ákveða að afbóka ferðina alfarið og fá fulla endurgreiðslu.”

Samgöngustofa sendi kvartanda svar AIC til umsagnar þann 14. mars 2019. Í svari kvartanda sem barst þann 26. mars 2019 kom eftirfarandi fram:

„However, we cannot agree with airline's response, since the claim was filed since X was denied boarding on a flight NY231 from Reykjavik, Reykjavik (RKV) to Kulusuk, Kulusuk (KUS) scheduled on 05.08.2018 with no explanation of the accident reasons.

We do believe that under Article 4 in conjunction with Article 7 of Regulation (EC) No. 61/2004 (EC) of the European Parliament and the Council of 11 February 2004, the passenger has the right to compensation in the amount of 250 euros, despite weather conditions which the airline is referring to. We kindly ask you to re-consider the present case and decide on the enforceability of the compensation: whether it would be payable under these particular circumstances or not.

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laga og stjórnslulaga 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi NY231 þann 5. ágúst 2018. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Álitaefnið í þessu máli er annars vegar hvort að flug kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hins vegar hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 vegna neitunar á fari ef að komist verði að því að flug kvartanda eigi undir gildissvið reglugerðarinnar.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá liggur fyrir að kvartandi átti bókað flug frá Reykjavík til Keflavíkur. Kvartandi bókaði umrætt flug á vegum AIC ásamt leiðsögn um Kulusuk sem er framkvæmd af íslenskum fjallaleiðsögumönnum. Upphaflega átti kvartandi bókaða umrædda dagsferð til Kulusuk þann 4. ágúst sem var aflýst vegna veðurs. Þann 5. ágúst 2018 var ekki í boði þessa tiltekna dagsferð með fararstjórn þar sem 5. ágúst 2018 var sunnudagur. Samkvæmt 6. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gildir reglugerðin ekki þegar pakkaferð er felld niður af öðrum ástæðum en þeim að flugi er aflýst. Samkvæmt e-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að finna skilgreiningu á hugtakinu „pakki“ og er það sú þjónusta sem er skilgreind í 1. lið 2. gr. tilskipunar 90/314/EBE. Þann 25. nóvember 2015 samþykkti Evrópusambandið nýja tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun 2015/2302/ESB. Tilskipunin kemur í stað eldri tilskipunar ráðsins 90/314/EBE. Í 1. lið 2. gr. tilskipunar

2015/2302/ESB er kveðið á um að tilskipunin gildir um pakkaferðir sem seljendur bjóða ferðamönnum til sölu eða selja þeim og um samtengda ferðatilhögun sem seljendur hafa milligöngu um til handa ferðamönnum. Ljóst er því að ferð kvartanda er pakkaferð í skilning 1. liðar 2. gr. tilskipunar 2015/2302/ESB þrátt fyrir að samkvæmt a-lið 2. liðar 2. gr. tilskipunarinnar segir að tilskipunin gildi ekki um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, sem vara í styttri tíma en sólarhring, nema næturgisting er innifalin. Er því óumdeilt í máli þessu að dagsferð kvartanda til Kulusuk frá Reykjavík er pakkaferð í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Eins og áður hefur komið fram gildir reglugerðin ekki þegar pakkaferð er felld niður af öðrum ástæðum en þeim að flugi er aflýst, sbr. 6. mgr. 3. gr., reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 16. innganglið sömu reglugerðar og getur því ekki komið til bótaábyrgðar flugrekanda vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur vegna neitunar á fari úr hendi Air Iceland Connect 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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 2. mars 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson