

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Primeraair þann 28. febrúar 2015.**

### **I. Erindi**

Þann 23. febrúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, hér eftir nefnd kvartandi. Kvartandi hafði þann 30. desember 2014 bókað flug með Primera air frá Keflavík 28. febrúar 2015 til Salzburg og til baka 7. mars 2015 með flugum nr. PF129 og PF130. Kvartandi hafði samband við Primera air 23. febrúar sl. og forvitnaðist um flug sitt og fékk þær upplýsingar að því hefði verið aflýst að ekki hefði náðst í hana frá 7. janúar sl. og að miðarnir myndu verða endurgreiddir. Kvartandi þurfti að bóka annað flug af þessum sökum.

Kvartandi krefst greiðslu mismunar á nýju miðunum sem hún þurfti að kaupa og þeim sem hún fékk endurgreidda.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Þann 9. mars sl. sendi Samgöngustofa Primera kvörtunina til umsagnar, þegar svar barst ekki var beiðnin ítrekuð þann 23. mars. Þann 27. mars barst umsögn Primera air þar sem fram kemur að reynt hafi verið að ná í kvartanda bæði 7. janúar og 5. febrúar með tölvupósti og í síma án árangurs. Þá kemur fram að endurgreiðsla farmiða kvartanda hafi átt sér stað með færslum dags. 8. janúar, 6. febrúar og 19. mars sl.

### **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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr.

Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um þjóða skuli farþegum val um endurgreiðslu á upprunalegu verði farmiða eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar, eftir atvikum eins fljótt og auðið er eða síðar meir, við fyrsta hentugleika fyrir farþegann.

Fyrir liggur að kvartandi bókaði far með Primera air þann 30. desember 2014 frá Keflavík til Salzburg 28. febrúar og til baka þann 7. mars. Einnig liggur fyrir að báðum flugum kvartanda var aflýst, fluginu út þann 7. janúar og fluginu heim 5. febrúar og að ekki náðist samband við kvartanda í síma. Þá kvaðst kvartandi ekki hafa fengið tölvupósta sem Primera air sendi.

Það er mat SGS að Primera air hafi ekki uppfyllt skyldur sínar skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að þjóða kvartanda val um endurgreiðslu farmiða eða annað flug vegna þeirrar aflýsingar sem varð á flugi hans. Í umræddu máli liggur fyrir að Primera endurgreiddi bæði flug kvartanda án samráðs við hann. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 lýtur að því að samráð sé haft við farþega í því skyni að finna þá lausn sem hentar best hverju sinni og getur flugrekandi ekki komið sér hjá því að hafa samráð við farþega í þessu skyni. Í málinu liggur fyrir að samráð var ekki haft við kvartanda, en miðarnir endurgreiddir í þrennu lagi.

Er það mat Samgöngustofu í málinu að kvartandi hafi verið í rétti að bóka nýtt flug með öðrum flugrekanda. Með vísan til b-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem kveðið er á um að sambærileg flutningsskilyrði skuli vera sé flugleið breytt, er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi rétt á greiðslu mismunar verðs á nýja fluginu og því sem aflýst var.

## **Ákvörðunarorð**

Primera air skal greiða kvartanda mismun á upphaflegum farmiða og nýjum farmiða ásamt farangursgjaldi með WOW Air.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis 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, 27. október 2015

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson