

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 44/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI602 frá Tórontó til Keflavíkur þann 2. nóvember 2014.

I. Erindi

Þann 19. mars sl. barst Samgöngustofu (SGS) framsent frá sænsku neytendastofunni kvörtun A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Icelandair FI602 frá Tórontó til Keflavíkur þann 2. nóvember 2014 og þaðan áfram til Frankfurt þann 3. nóvember. Fluginu frá Tórontó var aflýst vegna bilunar og kvartandi færður á flug FI604 þann 3. nóvember. Slík seinkun um sólarhring hefði leitt til þess að kvartandi hefði misst hluta af námskeiði sem hann var að fara á í Frankfurt. Kvartanda tókst ekki að hafa samband við Icelandair til að breyta bókun sinni og bókaði því nýjan miða fram og til baka til Frankfurt með Air Canada.

Kvartandi krefst bóta á grundvelli reglugerðar 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. Þá krefst kvartandi endurgreiðslu verðs á nýjum farmiða með Air Canada, leigubílakostnaðar auk skaðabóta að fjárhæð 600 evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar 19. mars sl. Þann 7. apríl barst svar frá Icelandair þar sem fram kemur að Icelandair hafi þann 16. mars sl. gert upp bætur við kvartanda. Samkvæmt samskiptum kvartanda og Icelandair þá hafi Icelandair boðist til að greiða bætur að fjárhæð 600 evrur auk leigubílakostnaðar sem samsvaraði þeirri upphæð sem greidd var auk þess að samþykkja að bókunarfyrirtækið sem kvartandi keypti upphaflegan miða hjá endurgreiddi miðann. Þann 8. apríl bað SGS kvartanda um að staðfesta að hann hefði fengið greiðslu frá Icelandair. Þann sama dag staðfesti kvartandi að hann hefði fengið greiðslu frá Icelandair en að hún kæmi ekki til móts við kröfu hans um endurgreiðslu alls kostnaðar sem hann varð fyrir vegna aflýsingarinnar. Kvartandi kvaðst hafa fengið upphaflegan farmiða endurgreiddan frá bókunarfyrirtækinu að frádregnum kostnaði, þannig hefði hann einungis fengið 6330 SEK endurgreiddar vegna farmiðans en miðinn hefði kostað 6870 SEK. Þá hefði Icelandair greitt kvartanda 7234 SEK, sem kvartandi taldi ekki í samræmi við ákvæði reglugerðar 261/2004 þar sem almennar skaðabætur reglugerðarinnar væru látnar fara upp í útlagðan kostnað kvartanda.

Í tölvupósti frá Icelandair dags. 23. febrúar 2015 sem er að finna í gögnum málsins kemur fram að umræddar 7234 SEK séu samansettar á eftirfarandi hátt: 5723 SEK (600 evrur)+ 919 SEK (leigubíll) + 592 SEK (fjárhæð sem kvartandi reiknaði út og er fundin út með því að draga frá kostnaði vegna hins nýja farmiða, 600 evrur skaðabætur og verð upphaflegs farmiða).

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 stjórnslulaga 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.

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.

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. 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., 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.

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 átti bókað far með Icelandair til Frankfurt með millilendingu í Keflavík þann 2. nóvember 2014 en fluginu var aflýst vegna bilunar. Í gögnum málsins kemur fram að farþegum hafi síðar verið tilkynnt að þeir hefðu verið bókaðir í sama flug daginn eftir

og að kvartandi hafi enn síðar fengið tölvupóst frá Icelandair þar sem fram kom að nýr komutími til Frankfurt yrði 24 tímum seinna en upphaflegur komutími var áætlaður.

Þar sem að boð Icelandair um flug sólarhring seinna hentaði ekki kvartanda og þar sem hann kveðst ekki hafa náð sambandi við þann aðila hjá Icelandair sem honum var bent á vegna nýrrar bóknar, bókaði hann sjálfur flug með Air Canada beint til Frankfurt og þar sem ódýrara var að bóka fram og til baka þá gerði hann það.

Það er mat SGS að Icelandair hafi ekki uppfyllt skyldur sínar skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að bjóða kvartanda val um endurgreiðslu farmiða eða annað flug vegna þeirrar aflýsingar sem varð á flugi hans. Í umræddu máli liggur fyrir að Icelandair endurbókaði kvartanda án samráðs við hann í nýtt flug sólarhring síðar en upphaflega flugið var áætlað. 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, og að hann bókaði sjálfur flug með öðru flugfélagi til þess að lágmarka það tjón sem hann hefði orðið fyrir. Er það mat Samgöngustofu í málinu að kvartandi hafi verið í rétti að bóka nýtt flug með öðrum flugrekanda, sér í lagi með vísan til þess skorts á samráði sem að framan er lýst. 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.

SGS telur með vísan til reglugerðar EB nr. 261/2004 að kvartandi eigi rétt til endurgreiðslu upphaflegs farmiða, greiðslu mismunar verðs á nýja fluginu og því sem aflýst var, endurgreiðslu leigubílakostnaðar, auk bóta að fjárhæð 600 evrur.

Í máli kvartanda kemur fram að upphaflegur farmiði kvartanda hafi verið endurgreiddur af hálfu bóknarfyrirtækisins, en hafi ekki verið endurgreiddur að fullu. Með vísan til 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 á kvartandi rétt á því að fá endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans og ber IA ábyrgð á því að svo sé.

Þá greiddi Icelandair 7234 SEK til kvartanda. Sú fjárhæð samanstendur af 600 evru skaðabótum, endurgreiðslu leigubílakostnaðar og 592 SEK. Í málinu liggur fyrir að endurgreiðsla vegna mismunar á upphaflegum farmiða og nýjum farmiða hefur ekki verið endurgreidd kvartanda.

Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 er það mat Samgöngustofu að Icelandair beri að endurgreiða kvartanda mismun á upphaflegum farmiða og nýjum farmiða, að frádregnum framangreindum 592 SEK.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda mismun á upphaflegum farmiða og nýjum farmiða, að frádregnum 592 SEK.

Icelandair skal sjá til þess að kvartandi fái upphaflegan farmiða endurgreiddan að fullu.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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 12. október 2015

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson