

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 11/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi DAL257 þann 25. júní 2015.

I. Erindi

Þann 17. júlí 2015 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Delta DAL257 þann 25. júní 2015 frá Keflavík til New York, áætlaður brottfarartími var 10.00 og komutími 11.50 en raunverulegur brottfarartími var 13.40 og raunverulegur komutími 15.20 eða seinkun um þrjár og hálf klukkustund. Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Delta kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. júlí 2015 og ítrekaði beiðnina þann 25. ágúst 2015. Svar barst frá Delta þann 17. september, þar kom fram að seinkunin hefði ekki náð þremur klst. brottför heldur hafi verið kl. 13.25 og koma 14.45 (ath. tímamismun) o.þ.a.l. eigi kvartendur ekki rétt á bótum. Þann 21. september sendi SGS kvartendum svar Delta til umsagnar og fékk svar um hæl þar sem kemur fram að vélin hefði ekki lent fyrr en kl. 15.20 og að Delta hefði upphaflega sagt að Evrópu reglurnar ættu ekki við en ekki að seinkunin hafi ekki náð þremur klst. sem hafi samt verið raunin.

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.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt

getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að seinkunin á þessu flugi hafi verið lengri en 3. klst. Samkvæmt upplýsingum Delta var seinkunin 2 klst. og 55 mínútur og sendi félagið skjáskot af hreyfingum vélarinnar með því til staðfestingar. Sömu upplýsingar er að finna í gagnagrunni Flightstats þar sem fram kemur að vélin hafi komið á staði kl. 14.45. Með vísan til þess sem að framan greinir er kröfu kvartenda um bætur úr hendi Delta hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi Delta er hafnað.

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, 13. apríl 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir