

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 106/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI274 þann 10. júní 2019.

I. Erindi

Þann 8. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Icelandair (IA) nr. FI274 þann 10. júní 2019 frá Keflavík til Billund. Fluginu seinkaði og hefur IA þegar greitt kvartanda staðlaðarbætur vegna seinkunar á komu hans til Billund.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 9. mars 2020. Í svari IA sem barst þann 20. mars 2020 kom fram eftirfarandi:

„Farþegi átti bókað far með Icelandair frá Billund (BLL) til Keflavíkur (KEF) þann 7. Júní og til baka sömu leið 10 júní. Snýr krafa farþega að bótum vegna leigubílakostnaðar eftir að komið var á áfangastað 10. júní en óumdeilt er að á leið sinni þangað lenti farþegi í röskunum. Hefur farþegi þegar fengið greiddar staðlaðar bætur, sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna raskananna.

Byggir farþegi kröfu sína á 9. gr. reglugerðarinnar en Icelandair hefur þegar tjáð farþega að félagið hafni, afdráttarlaust, kröfunni enda umræddur kostnaður til kominn eftir að farþegi kom á áfangastað. Telur félagið það ekki nokkrum vafa undirorpið að rétturinn til aðstoðar, sem um er fjallað í 9. gr. áðurnefndrar reglugerðar, leiði ekki til þess að farþegi eigi rétt á máltíðum, gistingu og/eða ferðakostnaði eftir að komið er á áfangastað. Afstöðu félagsins til frekari skýringar vísun við til leiðbeinandi tilmæla framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, sem birt voru í stjórnartíðindum sambandsins 15. júní 2016, hvar segir að rétturinn til aðstoðar eigi eingöngu við meðan beðið er eftir fari á áfangastað eftir öðrum leiðum eins fljótt og auðið er, sbr. b-liður 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar.

Að því sögðu telur félagið það kýrskýrt að umrædd krafa verður ekki byggð á 9. Gr. reglugerðarinnar enda farþegi kominn á áfangastað þegar umræddur kostnaður féll til. Ferðakostnað til og frá flugvelli í upphafi og lok ferðar verður farþegi ávallt að bera sjálfur. Er sú staðreynd óháð áður til komnum flugröskunum sem farþegi kann að hafa orðið fyrir. Fer félagið, því, fram á að kröfu farþega um endurgreiðslu umrædds kostnaðar verði hafnað.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 20. mars 2020. Í svári kvartanda sem barst þann 23. mars 2020 tiltók kvartandi að hann taldi sig eiga rétt á endurgreiðslu á útlögðum ferðakostnaði sem til féll eftir komu hans á áfangastað í ljósi þess að umræddur ferðakostnaður féll til sökum seinkunar á komu hans til Billund og að engar almenningssamgöngur voru í boði þegar hann var þangað komin.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði 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 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs ferðakostnaðar. Kvartandi fer fram á endurgreiðslu að upphæð DKK 1056 sem kvartandi

greiddi vegna leigubifreiðar eftir að á áfangastað var komið. Kvartandi átti rétt á þjónustu úr hendi IA sökum seinkunar á komu hans til Billund, sbr. 6. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Réttur samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar er ekki fyrir hendi eftir að á lokaákvörðunarstað er komið. Kvartandi hefur í máli þessu krafist endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar eftir að á lokaákvörðunarstað var komið. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi IA skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson