

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 7/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI644 þann 11. júní 2012

### I. Erindi

Þann 9. ágúst 2012 barst Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa (SGS)), kvörtun frá A f.h. B. Kvartandi átti bókað far ásamt þremur börnum sínum með Icelandair (IA) FI644 frá Washington til Keflavíkur þann 11. júní 2012. kl 20:40. Áætlaður komutími var kl. 06:20 þann 12. júní en fluginu seinkaði hinsvegar um 42 klst. og var raunverulegur komutími um kl. 23:30 þann 13. júní. Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi greitt B og tveimur eldri börnum hennar bætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB 261/2004 en hafnað að greiða bætur fyrir yngsta barnið sökum þess að um ungbarn væri að ræða og ungbarnamiðar féllu í flokk sérstakra afsláttargjalda. Kvartandi fer fram á að IA greiði bætur fyrir yngsta barn sitt eins og aðra farþega. Seinkunin hafi valdið yngsta barninu töluverðum óþægindum. Meðal annars kemur fram að ekki hefi verið boðið upp á barnabílstól í rútunni til og frá flugvelli og mikil óregla hefði komist á svefn barnsins þar sem þau komu ekki á hótelið fyrr en um kl. 1.30. Einnig hefði barnið orðið veikt á hótelinu. Fyrst og fremst ætti barnið þó að njóta sömu réttinda og aðrir flugfarþegar.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að kvartandi hafi ekki fengið upplýsingar um réttindi sín.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina með tölvupósti þann 9. ágúst 2012 og var kvörtunin ítrekuð þann 28. ágúst 2012. Umsögn IA barst þann 7. september sl. og kom þar fram að skilningur IA væri sá að ungbarnamiðar væru sérstök afsláttargjöld sem ekki væru í boði fyrir einstaklinga sem slíka. Um væri að ræða fargjald sem tengdist kaupum á almennum farseðli og ekki væri hægt að kaupa hann án þeirrar tengingar. Hið sérstaka ungbarna afsláttargjald væri 10% af farseðli þess einstaklings sem væri með ungbarni í ferð og því fylgdi ekki flugsæti eins og um væri að ræða almenn fargjöld. Því félli það fargjald undir undantekningu á ábyrgð vegna sérstakra afsláttarkjara. Svar við umsögn IA barst frá A 7. september sl. Sagði þar að allt sem fram kæmi í umsögninni hefði komið fram áður í samskiptum hans og IA. Hann hefði ekki neinu við að bæta en ítrekaði þá afstöðu sína að ekki ættu að gilda neinar undanþágur vegna tiltekinna farþega. Þrátt fyrir ítrekanir hafa engar frekari athugasemdir borist frá IA.

### 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 stjórnarsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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 Flugmálastjórn Íslands (nú 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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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 hefur nú 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 undantekningar frá þeirri reglu þröngt sbr. almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

IA ber fyrir sig að reglur um skaðabætur vegna seinkunar á flugi eigi ekki við um ungbarnamiða þar sem um sé að ræða undantekningu á ábyrgð vegna sérstakra afsláttarkjara. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gildir reglugerðin um farþega sem leggja upp frá flugvelli á yfirráðasvæði aðildarríkis sem sáttmálinn gildir um og farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðasvæði í aðildarríki sem sáttmálinn gildir um. Í 3. mgr. greinarinnar kemur fram að reglugerðin gildi ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða,

hvorki beint né óbeint. Sambærilega takmörkun er að finna í 3. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Í 15. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ekki sé leyfilegt að takmarka eða fella niður skyldur við farþega samkvæmt þeirri reglugerð, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi.

Ágreiningurinn í þessu máli snýr að því hvort ungbarnamiði falli undir það að vera á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða sbr. 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Það er mat SGS að að orðið almenningur undanþiggi ekki ungbörn eða fólk sem ferðast með ungbörnum. Er því ekki fallist á það sjónarmið IA að um sé að ræða far sem stendur almenningi ekki til boða. Ber hér einnig að líta til þeirrar túlkunarreglu neytendaréttar að túlka beri vafa neytandanum í hag. Bæturnar sem hér um ræðir eru þjáningarbætur. Telja verður almennt og með hliðsjón af þessu máli að ungbarn geti orðið fyrir töluverðum óþægindum þegar um miklar seinkunnir er að ræða. Tekið er undir þau sjónarmið kvartanda að yngsta barnið skuli njóta sömu réttinda og aðrir flugfarþegar. Í ljósi framangreinds er það niðurstaða SGS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. SGS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IA er það mat SGS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða B bætur að upphæð 600 evrur fyrir hönd barns hennar, C, skv. c- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 5. júlí 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson