

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 61/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI635 þann 13. september 2015.

### I. Erindi

Þann 12. október sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) frá Keflavík til Dallas með millilendingu í Boston þann 13. september sl. Fluglú kvartenda til Boston frá Keflavík seinkaði auk þess sem tafir voru á tollafgreiðslu o.þ.a.l. misstu kvartendur af flugi sínu frá Boston til Dallas.

Áætluð koma til Dallas var kl. 17:28 þann 13. september sl. en raunveruleg koma kvartenda til Dallas varð kl. 10:00 þann 14. september sl.

Kvartendur fara fram á skaðabætur, endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar og afsökunarbeiðni.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. október, svar IA barst 27. október þar sem fram kemur að: „Þann 13. September síðastliðinn var flug FI 635 frá Keflavík til Boston í 39 mínútna seinkun vegna mótvinda á leið til Boston. Eins og sést á meðfylgjandi skjáskoti fór vélin á tíma frá Keflavík. Arndís og Harpa voru farþegar um borð í umræddu flugi og áttu þær síðan tengiflug áfram með Jetblue til Dallas. Í Boston er lágmarks tengitími á milli alþjóðafluga og innanlandsfluga 1 klukkutími og 30 mínútur. Icelandair vélin lenti klukkan 12:39 á staðartíma og var JetBlue tengiflug þeirra systra áætlað til brottfarar klukkan 14:20. Á milli þessara fluga var ennþá 1 klukkutími og 41 mínúta og þar með sagt fór Icelandair ekki inn fyrir settan lágmarkstengitíma.“ SGS sendi kvartendum umsögn IA til athugunar þann 27. október sl. Svar kvartenda barst 28. október og þar kemur m.a. fram að vegabréfaskoðun hafi ekki verið opin við komuna við Boston og hafi það bætt við þá töf sem þegar var orðin og að: „ég vil mótmæla þessu [umsögn IA] því það er ekki möguleiki að geta náð þessu með þeirri bið sem var við vegabrefs og töskuskoðun, ég geri ráð fyrir að Icelandair geri sér grein fyrir þessum tæpa tíma þó að annað sé sagt.“

### 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. 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.

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 farþegar 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IA frá Keflavík til Boston og þaðan til Dallas með JetBlue. Bæði flugin höfðu verið keypt á sama bókunarnúmeri. Samgöngustofa telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð IA að koma kvartendum til Boston í tæka tíð svo að þær næðu flugi sínu til Dallas. Samgöngustofa áréttar í því samhengi að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma á lokaáfangastað. Mikilvægt er í þessu samhengi að greina á milli tilvika þar sem farþegi er bókaður í fleiri en eitt flug á sama bókunarnúmeri, þ.e. bókun farþega inniheldur millilendingu, og tilvika þar sem farþegi hefur sjálfur bókað tvö aðskilin flug með mismunandi bókunum. Þar sem bókun kvartenda var ætlað að koma þeim til Dallas lítur Samgöngustofa svo á að Dallas hafi verið lokaákvörðunarstaður samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Vísa má í forúrskurð Evrópudómstólsins 26. febrúar 2013 (Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts) þar sem fram kemur að flugrekandi sé

bótaskyldur vegna seinkunar á lokaákvörðunarstað, þrátt fyrir að koma á tengiflugvöll hafi verið innan marka reglugerðarinnar.

Álitamál í þessari kvörtun er hvort Icelandair beri ábyrgð á farþeganum alla leið á áfangastað eða einungis þar til næsti flugrekandi tekur við honum við millilendingu þar sem farþeginn tekur tengiflug á áfangastað. Eins og fram er komið í málinu liggur fyrir að kvartendur keyptu farmiða af Icelandair fyrir flug frá Keflavík til Boston og þaðan til Dallas á sama bókunarnúmeri. Þannig var viðskiptasamband kvartenda við Icelandair en ekki JetBlue. SGS telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð Icelandair að koma kvartendum alla leið til Dallas og þegar sameinaðar tafir, í flugi, vegabréfa- og tollskoðun urðu til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu, þá var það hlutverk Icelandair að tryggja umönnun þeirra og að þeir kæmust á áfangastað á réttum tíma. SGS telur ljóst að það viðmið sem IA notast við í bókun farþega í tengiflug hafi ekki dugað í þetta skipti, en að IA hafi ekki sýnt fram á að um slíkar óvenjulegar aðstæður hafi verið að ræða að ábyrgð félagsins falli niður. Þá er ekkert fram komið um að kvartendur hafi ekki reynt eftir bestu getu að ná í tengiflug sitt. Það er því mat Samgöngustofu að IA eigi að greiða kvartendum bætur og kostnað sem kvartendur urðu fyrir vegna þess að þær misstu af tengiflugi sínu til Dallas.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Einnig skal IA greiða kostnað vegna gistingar og fæðis á meðan beðið var eftir nýju flugi.

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 16. desember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir