

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 44/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI440 þann 29. júlí 2016.

I. Erindi

Þann 11. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI440 frá Keflavík til Manchester þann 29. júlí 2016. Áætlaður komutími til Manchester var kl. 11:35 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 02:25, eða 2 klukkustunda og 50 mínútna seinkun.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. desember 2016. Í svari IA sem barst Samgöngustofu sama dag kemur fram að flugi FI 440 þann 29. júlí 2016 hafi seinkað um 170 mínútur. Að félagið hafni kröfu kvartanda um skaðabætur þar sem seinkunin hafi ekki numið 180 mínútum.

Með umsögn IA fylgdu upplýsingar úr flugrekstrarkerfi félagsins um brottfarar og komutíma flugs FI440 þann 29. júlí 2016.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 13. desember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 16. desember kemur fram að quartandi telji að miða skuli komutíma við þann tíma er dyr flugvélar eru opnaðar á áfangastað en ekki þegar vélin lendir. Að quartandi hafi lagt fram gögn sem sýni að seinkunin hafi verið umfram 180 mínútur og því eigi hann rétt á skaðabótum vegna hennar.

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 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 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi FI440 frá Keflavík til Manchester þann 29. júlí 2016. Að sögn kvartanda seinkaði fluginu umfram þrjár klukkustundir. Kvartandi telur að þegar dyr vélarinnar hafi opnast hafi verið liðnir þrír tímar frá áætluðum komutíma til Manchester. Kvartandi hefur lagt fram ljósmyndir sem hann telur sýna fram á þetta.

IA hefur í málinu lagt fram gögn úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýna að komutími flugs FI440 til Manchester þann 28. júlí 2016 var kl. 02:25 eða 2 klukkustundum og 50 mínútum á eftir upphaflega áætluðum komutíma þangað.

Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 og dómafordæmum Evrópudómstólsins geta farþegar átt rétt á bótum úr hendi flugrekanda ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun

flugrekandans kveður á um. IA hefur í máli þessu lagt fram gögn sem sýna að seinkun á flugi kvartanda þann 29. júlí 2016 var innan framangreindra tímamarka.

Hvað varðar vísun kvartanda til þess að miða skuli komutíma við þann tíma er dyr vélar eru opnaðar tekur Samgöngustofa fram að Evrópudómstólinn hefur staðfest að sú regla geti átt við.¹ Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum er mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram þrjár klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar enda slíkar upplýsingar almennt ekki skráðar í flugrekstrarkerfi. Þar sem Samgöngustofa hefur hvorki viðmið né staðfestingu á þeim tíma sem leið frá því vélin lenti þar til dyr vélarinnar voru opnaðar verður að taka mið af þeim gögnum sem IA hefur lagt fram um að seinkun á komutíma umrædds flugs hafi ekki numið þremur klukkustundum.

Í ljósi framangreinds er kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi IA, hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur

¹ Dómur Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13.