

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 51/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 þann 17. mars 2015.

I. Erindi

Þann 5. maí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI614 þann 17. mars sl. frá New York til Keflavíkur og þaðan til Helsinki með FI342. Brottför flugsins frá New York seinkaði um tæpar tvær klukkustundir sem varð til þess að kvartendur misstu af flugi sínu til Helsinki. Við komu til Keflavíkur voru kvartendur upplýstir um þau væru bókuð til Kaupmannahafnar síðar um daginn og þaðan með SAS til Helsinki með áætluðum komutími til Helsinki kl. 12.55. Raunverulegur komutími var hins vegar 18.05. Kvartendur benda á að þau hafi fengið litlar upplýsingar um breytingarnar á fluginu og engar upplýsingar um réttindi flugfarþega. Þau fara fram á bætur vegna seinkunar á komu á áfangastað.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina með tölvupósti til umsagnar þann 6. maí sl. og svar barst þann 18. maí. Í svari IA kemur m.a. fram:

„Þann 17. mars síðastliðinn var flug FI 614 haldið á hliðinu í 35 mínútur vegna 20 tengifarþega sem voru að koma úr öðru flugi. Þar sem allar vélar okkar frá New York voru fullar næstu 2 vikurnar gátum við ekki skilið farþegana eftir. Vélin fór af stæði klukkan 21:35 en útaf traffík á flugvellinginum fór vélin ekki í loftið fyrr en klukkan 22:53. [...] Þessi 35 mínútna seinkun ein og sér hefði ekki orðið til þess að farþegarnir misstu af áframhaldandi flugi. Umfram seinkunin sem varð útaf traffíkinni á flugvellinginum í New York varð til þess að farþegarnir misstu af vélinni til Helsinki. Traffík á flugvellinginum er okkur algjörlega óviðráðanlegt.“

SGS sendi kvartendum álit IA til umsagnar þann 19. maí, engar athugasemdir bárust.

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.

Kvartendur áttu bókað bókað far með flugi IA frá NewYork til Keflavíkur og þaðan til Helsinki. Bæði flugin höfðu verið keypt á sama bókunarnúmeri. Samgöngustofa telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð IA að koma kvartanda til Keflavíkur í tæka tíð svo að hann næði flugi sínu til Helsinki. Samgöngustofa áréttar í því samhengi að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma en ekki brottfarartíma. Telja verður að það, að miða við komutíma sé sýnilega andstætt markmiðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Þessi túlkun hefur verið staðfest með dómum Evrópudómstólsins og hefur einnig verið áréttuð í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 þar sem segir í 1. mgr: „Farþegi sem verður fyrir seinkun og kemur á ákvörðunarstað a.m.k. þremur klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað getur átt rétt á bótum í samræmi við það sem gildir um aflýsingu flugs skv. reglugerð þessari.“ 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 kvartanda var ætlað að koma honum til Helsinki lítur Samgöngustofa svo á að Helsinki 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, ef að seinkun á brottför veldur því að farþegi missir af tengiflugi sínu.

Samkvæmt framansögðu er álitamál þessa máls hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartanda sem leiddi til rúmlega 5 klst. seinkun á lokaákvörðunarstað. 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 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.

IA telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugsins sé að mestu afleiðing tafar á því að flugvélin kæmist í loftið frá New York, sem sé á ábyrgð flugvallarins. Það er mat Samgöngustofu að IA hafi ekki sýnt fram á að töfin á brottför hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Telja verður að það sé hluti af daglegu umhverfi flugrekanda að tafir verði á flugvöllum og á meðan þeir eru ekki lokaðir vegna utanað komandi atburða s.s. veðurs eða hryðjuverka þá geta tafir ekki flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðarinnar að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. reglugerðarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Icelandair 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 17. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson