

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 64/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI528 þann 21. desember 2022.

I. Erindi

Þann 25. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI528 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:40 þann 21. desember frá Keflavík til Berlínar. Fluginu seinkaði og seinkaði raunverulegum komutíma um 2 klukkustundir og 50 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. janúar 2023. Í svari IA, sem barst þann 7. febrúar 2023, kom eftirfarandi fram:

Krafa kvartanda snýr að flugi FI528 þann 21. des síðastliðinn. Samkvæmt gögnum frá flight stats (sjá viðhengi) þá nær seinkunin ekki 3 klst. og því bótaskylda 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 26/2004 ekki uppfyllt. Þá var um að ræða keðjuverkandi seinkun vegna slæms veðurs og lokunar á vegum til og frá Keflavíkflugvelli þann 19. des og 20. des.

Með umsögn IA fylgdu gögn sem sýndu fram á að komutíma til Berglín seinkaði um 2 klukkustundir og 50 mínútur.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 8. febrúar. Í svari kvartenda sama dag kom fram:

he delay was about 3 hours and playing for minutes is Just a low thing to do. Because of your delay we have missed our connecting flight again In Berlin, which costed us additional 1500e. So some sort of compensation is in order. Furthermore, you have 'confirmed' our flight less than 12hours before departure, But on the Day of the departure you didnt have us booked in your system when we arrived at the check in desk. We have been waiting and being severly stressed because of this mistake, since we didnt know until the last minute if we will go or not, not to mention our 2 year old child. So, again, playing for minutes is a really low thing to do in Light of all these mistakes you have made.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI528 frá Keflavík til Berlínar þann 21. desember 2022 og að fluginu seinkaði um 2. klst. og 50 mínútur. Álitafni þessa máls

er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun á komustað hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum óháð vegalengd flugsins. Í máli þessu nam seinkun á komu á áfangastað 2. klst. og 50 mínútur. Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og 432/07 „Sturgeon“ komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að bótaskylda stofnast skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ef seinkun á komutíma er þrjár klukkustundir eða lengri. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Er því kröfu kvartenda hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI528 þann 21. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta.

Reykjavík, 23. ágúst 2024

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson