

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 33/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI338 þann 27. desember 2015.

I. Erindi

Þann 22. mars sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B og C, hér eftir kvartendur. Kvartendur átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI338 frá Keflavík til Bergen þann 27. desember sl. Brottför var áætluð kl. 08.00 og landing 11.15. Vegna bilunar þá dróst brottför til kl. 11.35. Vegna ófærðar var vélinni snúið frá Bergen til Stavangurs og þaðan þurftu kvartendur að fljúga til Bergen með SAS. IA hefur samþykkt að greiða kvartendum bætur en álitamálið er upphæð bótanna.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 22. mars, svar IA barst 29. mars þar sem m.a. kom fram að flug FI338 væri hringflug Keflavík – Bergen – Stavanger – Keflavík, og að vegalengdirnar væru reiknaðar: „Samkvæmt Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega er fjarlægðin ákvörðuð út frá þeim stað þar sem flugi var seinkað (KEF) gagnvart áætluðum áfangastað (BGO). Í þessu tilviki er fjarlægð þess flugs sem var aflýst því undir 1.500 km. viðmiðinu og þar með eiga bæturnar að vera 250 EUR.“ Kvartendum var send umsögn IA til athugasemda sama dag og barst svar um hæl þar sem fram kom: „Ég er á því að íslenska útgáfan af reglugerðinn[i] staðfesti mína skilgreiningu á henni. Þar sem að það stendur "... síðasta ákvörðunarstaðinn þar sem farþeganum er neitað...". Stavanger var seinasti ákvörðunarstaðurinn þar sem að fluginu var aflýst. Fyrsti staðurinn var Keflavík þar sem að fluginu var seinkað en sá síðasti er Stavanger.“

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 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.

Í málinu liggur fyrir að bilun varð til þess að brottför flugs kvartenda frá Keflavík þann 27. desember sl. seinkaði um meira en 3 klukkutíma og að IA hefur ekki mótmælt því að félagið sé bótaskyldt vegna þessa. Álitamálið í þessari kvörtun er hvernig beri að túlka vegalengdir og lokaákvörðunarstað flugs IA FI338 þann 27.12.2015. Í orðskýringum í EB reglugerðar 261/2004 segir í h lið 2. gr.: „„lokaákvörðunarstaður“: ákvörðunarstaðurinn sem er skráður á farmiðann þegar honum er framvísað við innritunarborðið eða, þegar um er að ræða bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar. Ekki skal taka með í reikninginn önnur tengiflug sem mætti að öðrum kosti nota, ef upphaflega áætlaður komutími stenst,“. Í dómaframkvæmd Evrópudómstólsins hefur það fordæmi skapast að reglugerðina beri að túlka þannig að hún gildi um ferðalag farþega að lokaákvörðunarstað og um bætur sem þeir kunna að eiga rétt á ef komu þeirra á lokaákvörðunarstað hefur seinkað um meira en þrjú klukkutíma.

Óumdeilt er í málinu að lokaáfangastaður kvartenda var Bergen enda var kvartendum komið þangað síðar um daginn með SAS flugfélaginu.

Þá fellst Samgöngustofa ekki á túlkun kvartenda á 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en að mati stofnunarinnar ber að skilja umrætt ákvæði greinarinnar þannig að þegar fjarlægð er ákvörðuð skuli miða við þann brottfararstað þar sem atvikið gerist (farþega er neitað um far, aflýsing eða seinkun) og að lokaáfangastað. Á grundvelli framangreinds er það mat SGS að við útreikning á vegalengd í málinu eigi að miða við fjarlægðina frá Keflavík til Bergen. Beiðni kvartenda um hækkun bóta úr 250 evrum í 400 evrur er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um hærra bætur úr hendi Icelandair er hafnað.

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 9. júní 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir