

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 74/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Czech Airlines, OK461 þann 30. ágúst 2019.

I. Erindi

Þann 28. nóvember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Czech Airlines (CA) nr. OK461 þann 30. ágúst 2019 frá Keflavík til Mílanó með millilendingu í Prag og þaðan með flugi OK718. Áætlaður komutími til Prag var kl. 06:25 en raunveruleg koma var kl. 07:02, eða seinkun um 37 mínútur. Seinkun á flugi OK461 þann 30. ágúst 2019 leiddi til þess að kvartandi misstu af tengiflugi sínu til Mílanó. Samkvæmt kvartanda seinkaði komu hans á lokaákvörðunarstað um fjórar klukkustundir og tíu mínútur.

Kvartandi fer 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi CA beiðni um umsögn varðandi kvörtun kvartanda þann 2. desember 2019. Þeirri beiðni var ekki svarað. SGS ítrekaði beiðni sína við CA þann 3. janúar 2020, án árangurs. Þann 11. febrúar 2020 sendi SGS beiðni til annars flugrekanda sem er í samstarfi við CA þar sem biðlað var um að flugrekandi myndi vekja athygli CA á umræddri beiðni, þeirri beiðni var ekki svarað. CA hefur því ekki veitt umsögn í málinu þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir af hálfu SGS þess efni.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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.

Loftherðalög 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.

Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt kvörtun kvartanda var hann komin á lokaákvörðunarstað, þ.e. til Milánó fjórum klukkustundum og tíu mínútum síðar en upphaflega var áætlað og hefur þeirri staðhæfingu kvartanda ekki verið mótmælt af flugrekandanum. Sönnunarbyrðin um hvort óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekanda, sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst [eða því seinkað] sökum óviðráðanlegra aðstæðna. Við meðferð málsins hefur CA ekki orðið við beiðni Samgöngustofu um umsögn. Með hliðsjón af frásögn kvartanda og öðrum gögnum málsins er ljóst að um bótaskylda seinkun hafi verið að ræða skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

Czech Airlines air ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 17. apríl 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson