

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 55/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
FI7814 þann 8. september 2016.**

**I. Erindi**

Þann 6. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI7814 frá Orlando til Boston og áfram með flugi FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 8. september 2016. Flugfélagið, JetBlue (JB), framkvæmdi flug nr. FI7814 frá Orlando til Boston en báðir flugmiðar voru bókaðir hjá IA á sama bókunarnúmeri. Brottför flugsins frá Orlando seinkaði um 73 mínútur sem varð til þess að kvartendur misstu af fluginu frá Boston til Keflavíkur. Kvartendur komu til Keflavíkur degi síðar en upphaflega áætlað var. Kvartendur telja sig eiga rétt á skaðabótum frá IA þar sem flugmiðarnir voru báðir keyptir á sama bókunarnúmeri hjá IA og því sé viðskiptasamband þeirra við það félag.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafni kröfu kvartenda um skaðabætur þar sem JB hafi verið starfandi flugrekandi á flugi nr. FI7814 þann 8. september 2016. Það félag sé því ábyrgt fyrir greiðslu skaðabóta vegna röskunar flugsins.

Kvartendur fara fram á skaðabætur úr hendi IA samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. desember 2016. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 21. desember sl. kemur fram að samkvæmt Evrópureglugerð um réttindi flugfarþega geti farþegi átt rétt á skaðabótum samkvæmt 7. gr. verði röskun eða niðurfelling á flugi. Beri þá starfandi flugrekandi „operating carrier“ ábyrgð á greiðslu skaðabóta. Þann 8. september 2016 hafi kvartendur átt bókað innanlandsflug í Bandaríkjunum með JetBlue (B61152) – FI flugnúmer (FI7814). Flug B61152 hafi verið í 73 mínútna seinkun sem hafi orðið til þess að umræddir farþegar hafi misst af Ícelandair flugi FI630 (BOS-KEF) og hafi því þurft að gista eina nótt í Boston. IA hafi þegar bent kvartendum á að starfandi flugrekandi flugsins frá Orlando til Boston hafi valdið seinkuninni en flug IA hafi verið á tíma. Seinkunin hafi því verið algjörlega óviðráðanleg fyrir Ícelandair.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 21. desember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu sama dag ítreka kvartendur að viðskiptasamband þeirra hafi verið við Icelandair. Flugin hafi verið keypt hjá því félagi á sama bókunarnúmeri samanber gögn meðfylgjandi kvörtun.

### 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 stjórnisýslulaga 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI7814 frá Orlando til Boston og þaðan áfram með flugi nr. FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 8. september 2016. Bæði flugin voru keypt á sama bókunarnúmeri hjá IA.

Álitaefni þessa máls er hvort IA sé skaðabótaskyld vegna seinkunar sem varð á flugleiðinni frá Orlando til Boston, sem framkvæmd var af flugrekandanum JB, en seinkunin varð til þess að kvartendur misstu af áframhaldandi flugi frá Boston til Keflavíkur.

Þegar mál varða seinkun ber samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 að taka mið af komutíma farþega á lokaákvörðunarstað. Lokaákvörðunarstaður er samkvæmt reglugerðinni ákvörðunarstaðurinn sem skráður er á farmiðann þegar honum er framvísað við innritunarborðið eða, þegar um er að ræða bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar. Í þessu sambandi er mikilvægt 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 eða fleiri aðskilin flug með mismunandi bókunum.

Fyrir liggur að kvartendur í máli þessu voru bókaðir á sama bókunarnúmeri frá Orlando til Boston og þaðan áfram til Keflavíkur. Keflavík var því lokaákvörðunarstaður kvartenda en vegna seinkunarinnar komu kvartendur þangað degi síðar en upphafleg bókun þeirra hjá IA gerði ráð fyrir.

Samgöngustofa telur samkvæmt framansögðu ljóst að IA hafi borið að koma kvartendum á lokaákvörðunarstað í Keflavík og félagið því skaðabótaskyld vegna seinkunar á komu þeirra þangað á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þessu til stuðnings vísar Samgöngustofa í forúrskurð Evrópudómstólsins frá 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, þrátt fyrir að koma á tengiflugvöll hafi verið innan marka reglugerðarinnar.

Samgöngustofa fellst á það með kvartendum að viðskiptasamband þeirra sé við IA en áréttar einnig að reglugerð EB nr. 261/2004 takmarkar ekki rétt IA til þess að krefjast skaðabóta frá öðrum aðila, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

## **Ákvörðunarorð**

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-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, 19. október 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur