

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 68/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair FI454 þann 2. september 2019.

I. Erindi

Þann 5. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI454 frá Keflavík til London þann 2. september 2019. Áætluð koma til London var kl.16:30 en raunveruleg koma var kl.18:33 eða seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað um tvær klukkustundir 3 mínútur. Kvartandi missti af tengiflugi sínu í London vegna seinkunar á komu hans.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 IA kvörtunina til umsagnar þann 5. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 18. desember kemur fram eftirfarandi:

„Farþegi keypti far með Icelandair frá Vancouver (YVR) til London (LHR) með millilendingu í Keflavík (KEF) 1. og 2. september. Einnig átti farþegi bókaða ferð sömu leið til baka þann 17. september.

Farþegi átti bókað far með flugi FI698, 1. september 2019, frá YVR til KEF og FI454 frá KEF til LHR þann 2. september 2019. Áætlaður brottfarartími FI698 var klukkan 19:00 og áætlaður komutími klukkan 09:05. Raunbrottför var 19:23 og komutími var 09:32. Áætlaður brottfarartími á flugi FI454 var 12:30 og áætlaður komutími var 16:30. Raunbrottför var 14:45 og komutími var klukkan 18:33. Var því seinkun farþega í komu á áfangastað tvær klukkustundir og þrjár mínútur. Snýr kvörtun farþega að seinkun á flugi FI454.

Í upprunalegu erindi farþega fór farþegi fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar við að breyta flugi með BA frá LHR til Edinborgar (EDI) en það flug var ekki hluti af bókun farþega hjá Icelandair né var það hluti af sama miða og far farþega frá YVR til LHR.

Af erindi farþega til SGS að dæma ræður félagið að krafa farþega sé tvíþætt. Fer farþegi, annars vegar, fram á að fá endurgreiðslu útlagðs kostnaðar við að breyta flugi sínu með BA en hinsvegar að fá staðlaðar bætur vegna seinkunar, líkt og fjallað er um í 7. gr. reglugerðar EB 261/2004. Er afstaða félagsins að hafna beri hvorri kröfunni.

Í því samhengi vísar félagi fyrst og fremst til h-liðar 2. gr. reglugerðar EB 261/2004 hvar skýrlega er mælt fyrir um að áfangastaður teljist sá áfangastaður sem mælt er fyrir um á farmiða líkt og honum er framvísað á innritunarborði. Þessum skilningi til frekari fyllingar vísar félagið til orða framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, úr leiðbeinandi tilmælum um framkvæmd reglugerðar EB 261/2004, sem birtust í stjórnartíðindum sambandsins 15.06.2016 þar sem sérstaklega er tekið fram að það varði ekki bótaskyldu ef seinkun á flugi veldur því að farþegi missir af tengiflugi ef umrætt tengiflug eru í aðskildum miða.

Varðandi kröfu farþega um skaðabætur samkvæmt ákvæðum 7. gr. vill félagið góðfúslega benda á að umrædd seinkun náði ekki þremur klukkustundum og þegar af þeim sökum ekki tæk sem andlag skaðabótaskyldu sbr. dómur Evrópudómstólsins í sameinuðu máli C-402/07 og C-432/07, Sturgeon o.fl. gegn Condor og Böck o.fl. gegn Air France. Með vísun til alls sem að framan greinir er afstaða félagsins að hafna beri kröfu farþega.”

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 18. desember 2019. Í svari kvartanda sem barst næst dag kom fram eftirfarandi:

“Thank you for sharing. I appreciate you looking into this. However, I am afraid this airline has mislead you. Although originally the flight delay was announced as 2 hours later than anticipated, we did not actually take off until over 3 hours later. We were held in a very long line up to check in, then held in the waiting room for a long period of time, then stuck in the plane on the runway longer that expected. It was a nightmare.”

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 SGS, 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 SGS 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.

Loffferðalög 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.

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum. Í máli þessu nam seinkun á komu á áfangastað tveimur klukkustundum og 3 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur hafnað.

Kvartandi hafði bókað sjálfstætt tengiflug með öðrum flugrekanda frá London til Edinborg. Kvartandi gerði kröfu um að IA væri látið bera þann kostnað sem til féll vegna breytingargjalds sem kvartandi þurfti að greið til að breyta bókun sinni vegna seinkunar á komu hans til London með flugi FI454 þann 2. september 2019. Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og í lögum nr. 60/1998 um loftferðir er ekki að finna ákvæði sem skyldar flugrekendur til að bera ábyrgð á tjóni vegna annarra sjálfstæðra tengifluga með öðrum flugrekanda. Að mati SGS ber því að hafna kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi IA.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er hafnað.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 30. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson