

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 51/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI 441 þann 17. janúar 2016.**

### **I. Erindi**

Þann 12. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI441 frá Manchester til Keflavíkur þann 17. janúar 2016. Áætluð koma til Keflavíkur var kl. 15:00 en fluginu seinkaði og var raunveruleg koma kl. 17:50, eða 2 tíma og 30 mínútna seinkun. Seinkunin varð til þess að kvartandi og kona hans misstu af fyrirfram bókaðri norðurljósaferð á Íslandi.

Kvartandi krefst endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar norðurljósaferðar.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. nóvember 2016. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 15. nóvember kemur fram að umrætt flug FI 441 þann 17. janúar 2016, hafi einungis verið í 153 mínútna seinkun en samkvæmt Evrópureglugerð um réttindi flugfarþega þurfi seinkun að ná að minnsta kosti 180 mínútum til þess að flugfélagið sé skaðabótaskyldt.

Svar IA var sent kvartanda til umsagnar þann 15. nóvember 2016 en engar frekari athugasemdir bárust.

Í gögnum málsins kemur fram að IA telji félagið ekki bótaskyldt vegna fyrirframgreidds kostnaðar svo sem vegna bókana á bílaleigubílum, hótélherbergjum og ferða sem ekki eru bókaðar í gegnum IA.

### **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 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.

Af reglugerð EB nr. 261/2004 og dómaframkvæmd Evrópudómstólsins 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi IA nr. FI 441 frá Manchester til Keflavíkur þann 17. janúar s.l. Fyrir liggur að flugi kvartanda seinkaði um tvær og hálf klukkustund. Seinkunin varð til þess að kvartandi og kona hans misstu af fyrirframgreiddri norðurljósaferð sem þau hugðust fara í hér á landi. Þar sem seinkunin nam ekki þremur klukkustundum kemur ekki til bótaábyrgðar flugrekanda vegna seinkunarinnar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi krefst endurgreiðslu kostnaðar vegna hinnar fyrirframgreiddu norðurljósaferðar. Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, er ljóst að flugrekandi ber ekki ábyrgð á öðrum kostnaði er kann að falla á farþega eftir að flugrekandi hefur komið farþeganum til þess lokaákvörðunarstaðar sem samningur milli flugrekanda og farþega kveður á um. Er kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi IA samkvæmt því hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi IA 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 3. ágúst 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur