

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 41/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair FI 213 þann 28. maí 2016.

I. Erindi

Þann 27. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf. f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI 213 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 28. maí 2016.

Að sögn kvartanda seinkaði fluginu um rúmlega 3 klukkustundir.

IA hefur hafnað bótaskyldu með vísan til þess að seinkunin hafi einungis náð 33 mínútum.

Kvartandi fer fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og endurgreiðslu kostnaðar vegna kaupa á máltíð á flugvelli.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. nóvember sl. Í svari IA sem barst Samgöngustofu sama dag kemur fram að seinkun á flugi FI 213 þann 28. maí 2016 hafi einungis verið 33 mínútur. Að kvartandi hafi ekki lagt fram gögn sem sýni fram að seinkunin hafi varað lengur. IA leggi hins vegar fram skjáskot úr flugkerfi IA Flightstats.com sem sýni hver seinkun flugsins var.

Samgöngustofa sendi svar IA til kvartanda til umsagnar þann 29. nóvember sl. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu með tölvupósti þann 12. desember sl. kemur fram að kvartandi hafni því að seinkun flugsins hafi verið 33 mín og að seinkunin hafi varað mun lengur.

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.

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.

Kvartandi átti bókað far með flugi IA nr. FI 213 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 28. maí 2016. Að sögn kvartanda varði seinkun á brottför flugsins lengur en 3 klukkustundir. Í málinu liggja fyrir gögn sem IA hefur lagt fram sem sýna að seinkun á brottför flugsins var 33 mínútur.

Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 og dómafordæmum Evrópudómstólsins geta farþegar átt rétt á bótum úr hendi flugrekanda ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kveður á um. IA hefur í máli þessu lagt fram gögn sem sýna að seinkun á flugi kvartanda þann 28. maí 2016 var innan framangreindra tímamarka og er kröfu kvartanda um bætur úr hendi IA þar af leiðandi hafnað.

Kvartandi krefst endurgreiðslu vegna kaupa á máltíð á flugvelli. Kvartandi hefur ekki lagt fram kvittun fyrir kaupunum.

Samkvæmt 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal flugrekandi bjóða farþegum aðstoð ef hann hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um þrjár klukkustundir eða meira í flugi sem er á bilinu 1500 – 3500 kílómetrar. Farþegi getur t.a.m. átt rétt á aðstoð í formi máltíðar eða hressingar í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr 261/2004. Í ljósi framangreindra ákvæða reglugerðarinnar og þess að seinkun á flugi kvartanda var innan þriggja klukkustunda er kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna kaupa á máltíð á flugvelli hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 21. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur