

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 313/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AC1971 þann 3. ágúst 2017 og AC1970 þann 18. ágúst 2018.

I. Erindi

Þann 11. janúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Air Canada (AC) nr. AC1971 frá Keflavík til Winnipeg með millilendingu í Toronto. Áætluð koma til Winnipeg var kl. 13:51 að staðartíma en raunveruleg koma var kl. 16:18 að staðartíma, eða seinkun um tvær klukkustundir og 27 mínútur.

Þá áttu kvartendur flug sömu leið til baka til Keflavíkur þann 18. ágúst 2017 með flugi AC1970 og varð einnig seinkun á því flugi.

Kvartendur gera kröfur um skaðabætur vegna seinkunar beggja fluga skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi AC kvörtunina til umsagnar. Í svari AC kemur fram að seinkun á flugi AC1971 hafi verið vegna veðurs og auk þess hafi brottfarartíma í Keflavík verið breytt sem varð þess valdandi að kvartendur þurftu að taka annað tengiflug.

Þá heldur AC því fram að bótaréttur skv. reglugerð EB nr. 261/2004 eigi ekki við um flug AC1970 þar sem sú ferð hófst í þriðja ríki, þ.e. Kanada.

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 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.

Flug kvartenda nr. AC1971 þann 3. ágúst 2017 var hluti af ferðalagi kvartenda frá Keflavík til Winnipeg með millilendingu í Toronto. Í gögnum málsins kemur fram að um beint tengiflug var að ræða. Í slíkum tilvikum er eingöngu seinkun á lokaákvörðunarstað lögð til grundvallar við mat á bótaskyldu flugrekanda, sbr. ráðgefandi sjónarmið Evrópudómstólsins í máli C-11/11 „Folkerts“. Af gögnum málsins má ráða að upphaflega áætluð koma til Winnipeg var kl. 13:51 að staðartíma þann 3. ágúst 2017 en raunveruleg koma kvartenda til Winnipeg var kl. 16:18 að staðartíma síðar sama dag, eða seinkun um tvær klukkustundir og 27 mínútur. Þar sem seinkun á lokaákvörðunarstað er undir þremur klukkustundum eru skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar ekki uppfyllt vegna flugs AC1971 þann 3. ágúst 2017. Er því bótakröfum kvartenda vegna framangreinds flugs hafnað.

Flug kvartenda nr. AC1970 þann 18. ágúst 2017 var hluti af ferðalagi kvartenda frá Winnipeg til Keflavíkur með millilendingu í Toronto. Af hálfu kvartenda er því haldið fram að seinkun hafi verið á komu í því ferðalagi. Í b-lið 1. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur m.a. fram að gildissvið reglugerðarinnar nær yfir flug farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðaríkis aðildarríkis sem sáttmálinn gildir um ef flugrekandinn sem annast viðkomandi flug er flugrekandi í Bandalaginu. AC er ekki flugrekandi innan Bandalagsins og því gilda bótaákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki um flug AC1970 þann 18. ágúst 2017. Er því bótakröfum kvartenda vegna flugs AC1970 vísað frá. SGS telur rétt að leiðbeina kvartendum um möguleika þeirra til að fara með málið fyrir úrskurðaraðila eða hæf stjórnvöld í Kanada.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um bótagreiðslur á hendur Air Canada vegna seinkunar á flugi AC 1971 þann 3. ágúst 2017 skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartenda um bótagreiðslur á hendur Air Canada vegna seinkunar á flugi AC 1970 þann 3. ágúst 2017 skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er vísað frá.

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, 22. júní 2018

Ómar Sveinsson

Davíð Örn Guðnason