

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 53/2021 vegna kvörtunar um seinkun á flugi DY1171 þann 14. júlí 2019.

I. Erindi

Þann 14. desember 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. DY1171 þann 14. apríl 2019 frá Keflavík til Oslóar og tengiflug frá Osló til Kaupmannahafnar með flugi nr. D83228. Bæði flugin voru bókuð saman undir einu bókunarnúmeri. Upphaflegur áætlaður komutími kvartanda til Kaupmannahafnar var kl. 21:40.

Áætlaður komutími flugs nr. DY1171 til Oslóar var kl. 19:35 en raunverulegur komutími var kl. 22:12 eða seinkun um tvær klukkustundir og 37 mínútur. Seinkunin á flugi nr. DY1171 til Oslóar leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Kaupmannahafnar.

NA útvegaði kvartanda nýtt flug til Kaupmannahafnar næsta dag, komutími flugsins var kl. 15:00. Seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað var því u.þ.b. 19 klukkustundir.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á komu til lokaákvörðunarstaðar 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

Kvörtunin var send til NA til umsagnar þann 12. desember 2020. Erindið var ítrekað þann 2. febrúar og 29. mars 2021. Loka ítrekun var send til NA þann 26. maí 2021. Engin svör bárust þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir þess efnis.

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.

Loftherðalög 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.

Til álita kemur hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna seinkun á flugi nr. DY1171 þann 14. júlí 2019. Seinkunin leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Osló til Kaupmannahafnar og kom kvartandi því u.þ.b. 19 klukkustundum seinna á lokaákvörðunarstað en upphaflega var áætlað.

Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi nr. DY1171 þann 14. júlí 2021 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir haf verið gerðar til að koma í veg fyrir seinkunina.

Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Við meðferð málsins hefur flugrekandi ekki fært sönnur fyrir því að aflýsing á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Í því ljósi telur SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum

skaðabótum úr hendi NA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna seinkun á komu kvartanda til lokaákvörðunarstaðar.

Ákvörðunarorð

Norwegian ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig 6. 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, 29. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson