

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 52/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
FI520 þann 13. júní 2017.**

I. Erindi

Þann 18. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A. Kvartandi ásamt maka áttu upphaflega bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI540 frá Keflavík til Parísar og áfram til Barcelona með með flugi Air France (AF) nr. AF1348. Ferðin var bókuð á einum og miða hjá IA. Daginn fyrir brottför var flugi AF1348 aflýst vegna verkfalls flugmanna AirFrance. Kvartandi fékk endurbókað far með flugi nr. FI520 frá Keflavík til Frankfurt og áfram með flugi Lufthansa nr. LH1134 frá Frankfurt til Barcelona. Áætlaður komutími til Barcelona samkvæmt hinni nýju bókun kl. 16:00 þann 13. júní 2016. Vegna seinkunar á brottför flugs FI520 frá Keflavík missti kvartandi af flugi LH1134 í Frankfurt en fékk endurbókun í flug LH1132. Raunverulegur komutími kvartanda til Barcelona með því flugi var kl. 18:06.

Kvartandi fer fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 18. nóvember 2016. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 21. nóvember 2016 kemur m.a. fram að kvartandi hafi upphaflega átt bókað í einum farseðli flug FI 540 þann 13. júní 2016 frá Keflavík til Parísar og áfram með AF1348 frá París til Barcelona en vegna verkfalls hjá AirFrance hafi flug AF1348 verið fellt niður.

Í ljósi þess hafi IA endurbókað kvartanda í flug FI 520 frá Keflavík til Frankfurt og áfram í LH1134 frá Frankfurt til Barcelona. Samkvæmt endurbókuninni í gegnum Frankfurt hafi áætlaður komutími kvartanda á lokaáfangastað (Barcelona) verið klukkan 16:00 á staðartíma þann 13. júní 2016.

Vegna seinkunar á FI 520 hafi kvartandi hinsvegar misst af LH1134 en verið endurbókuð á LH1132. Raunverulegur landingartími kvartanda í Barcelona hafi því verið klukkan 18:06 í staðinn fyrir klukkan 16:00 þann 13. júní 2016.

Þá segir í umsögninni að samkvæmt Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega verði seinkun til lokaáfangastaðar að ná að minnsta kosti 180 mínútum til þess að flugfélag sé skaðabótaskyldt, sem það gerði ekki í þessu tilfalli. Ef mæla eigi seinkun til lokaáfangastaðar verði að taka mið af endurbókun kvartanda í gegnum Frankfurt en ekki upphaflegum farseðli. Seinkun til lokaáfangastaðar hafi verið 2 klukkustundir og 6 mínútur.

Samgöngustofa sendi svar IA kvartanda til umsagnar þann 21. nóvember 2016. Svar kvartanda barst Samgöngustofu daginn eftir þar sem m.a. kemur fram að kvartandi telji athugasvert að IA horfi aðeins til seinkunar milli Frankfurt og Barcelona þar sem upphafleg seinkun varð vegna þess að IA kaus sjálft að bíða eftir farþegum úr eigin tengiflugi milli Minneappolis og Íslands sem gerði það að verkum að farið var í loftið um 9 morguninn 13. júní í stað 07:25. Að IA hafi ekki gefið kvartanda upplýsingar um hvers vegna seinkunin varð. IA hafi ekki aðstoðað kvartanda við að komast hraðar úr vélinni eða að komast að gate-i í Frankfurt. IA hafi ekki beðist afsökunar á töfinni né gert neitt til að sýna kvartanda að félaginu væri umhugað um hann sem farþega og viðskiptavin.

Þá segir í svari kvartanda að IA ákveði sjálft að horfa ekki til þess að félagið sjálft olli upphaflegu seinkuninni frá Keflavík til Frankfurt með því að ákveða að bíða eftir eigin tengiflugsfarþegum. Félagið hafi ekki boðið mat eða aðstoð við að komast fyrst úr flugvélinni eða beðið um aðstoð við að koma kvartanda á réttan stað á flugvelli í Frankfurt.

Að kvartandi sé ósammála því að IA geti horft til þess að þar sem seinkunin varð ekki 54 mínútum lengri frá Frankfurt til Barcelona sé það laust við alla skaðabótaskyldu.

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 stjórnslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartandi og maki áttu upphaflega bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI540 frá Keflavík til Parísar og áfram til Barcelona með flugi Air France (AF) nr. AF1348. Flugi AirFrance frá París til Barcelona var aflýst einum degi fyrir brottför vegna verkfalls flugmanna AirFrance. Kvartandi fékk endurbókað far með flugi nr. FI520 frá Keflavík til Frankfurt og áfram með flugi Lufthansa nr. LH1134 frá Frankfurt til Barcelona. Áætlaður komutími til Barcelona samkvæmt hinni nýju bókun var kl. 16:00 þann 13. júní 2016. Vegna seinkunar á brottför flugs FI520 frá Keflavík missti kvartandi af flugi LH1134 í Frankfurt en fékk endurbókun í flug LH1132. Í málinu liggur fyrir staðfesting á komutíma flugs LH1132 til Barcelona kl. 18:06 þann 13. júní 2016.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eiga farþegar sem verða fyrir aflýsingu rétt á skaðabótum í samræmi við 7. gr. nema flugrekandi færi sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar kemur fram að verkfallsaðgerðir séu meðal atvika sem teljast óviðráðanlegar aðstæður sem leysa flugrekanda undan bótaskyldu og er því ljóst að kvartandi á ekki rétt til skaðabóta vegna aflýsingar upphaflegs flugs frá París til Barcelona.

Kvartandi krefst skaðabóta vegna seinkunar á hinu endurbókaða flugi frá Keflavík til Frankfurt og þaðan áfram til Barcelona. Upphaflega áætlaður komutími kvartanda samkvæmt

endurbókuninni var kl. 16:00 en raunverulegur komutími kvartanda þangað var kl. 18:06 þann 13. júní 2016.

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. Í máli þessu liggja fyrir gögn sem sýna að seinkun á flugi kvartanda miðað við upprunalega áætlun var innan framangreindra tímamarka þ.e. 2 klukkustundir og 16 mínútur. Er kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi IA vegna seinkunar á flugi FI520 þann 13. júní 2016 samkvæmt því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 7. gr. reglugerðar 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur