

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 67/2014 vegna kvörtunar um seinkun FI502 þann 30. ágúst 2013

I. Erindi

Þann 8. október 2013 barst Samgöngustofu erindi hollensku flugmálastjórnarinnar um kvörtun A og fjölskyldu (kvartendur) vegna seinkunar á flugi FI502 frá Keflavík til Amsterdam 30. ágúst 2013. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi orðið fyrir meira en þriggja klukkustunda seinkun og vilji fá endurgreiddan útlagðan kostnað vegna hennar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Ícelandair erindið til umsagnar 23. október og fékk svar sama dag um að umrætt flug hafi farið frá Keflavík tveimur mínútum á eftir áætlun.

Í erindi kvartenda kemur fram að áfangastaður þeirra var Bordeaux (frá Anchorage), og að þau hafi reynt að kaupa miða hjá Ícelandair alla leið, en að það hafi ekki verið hægt. Flug Ícelandair, FI502 hafi komið til Amsterdam kl. 1305 eða 25 mínútum á eftir áætlun og að afhending farangurs hafi ekki hafist fyrr en kl. 1410. Þetta hafi leitt til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Bordeaux sem fór kl. 1425. Kvartendur þurftu því að taka annað flug sem leiddi til þess að seinkun á komu til Bordeaux hafi verið u.þ.b. sex klukkustundir.

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 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 Flugmálastjórn Íslands (nú 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. Með vísan til dóms Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, eiga allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans kvað á um, rétt á bótum.

Skylda til þess að greiða bætur vegna seinkunar hvílir þó einungis á þeim aðila sem stofnað hefur verið til samninga við, sbr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Eins og fram kemur í erindi kvartenda var áfangastaður þeirra Bordeaux. Kvartendur höfðu reynt að kaupa miða hjá flugrekandanum, Icelandair, alla leið fyrir ferðalag sitt frá Anchorage til Bordeaux, en það hafði ekki verið mögulegt. Miðar kvartenda hjá Icelandair giltu því aðeins frá Keflavík til Amsterdam.

Áfangastaður flugrekandans, Icelandair, er í umræddu máli Amsterdam og ber hann því ekki ábyrgð á seinkun kvartenda á komu til Bordeaux. Þar sem seinkun á flugi FI 502 frá Keflavík var innan við 3 klukkustundur, er kröfu á hendur Icelandair hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair, er hafnað. Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 1. ágúst 2014

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir