

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 63/2018 vegna truflunar á flugi.

### I. Erindi

Þann 23. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair nr. FI470 frá Keflavík til London þann 19. desember 2018. Þaðan áttu kvartendur sjálfstætt tengiflug til Tenerife.

Kvartendur flugu beint til Tenerife með öðru flugi en upphaflega var gert ráð fyrir.

Kvartendur fer fram á endurgreiðslu kostnaðar 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

Í kvörtun kvartenda kemur fram að kvartendur hafi ákveðið að kaupa flug með öðrum flugrekanda sökum þess að þeir voru óvissir um hvort að flug þeirra nr. FI470 yrði framkvæmt sökum verkfalls flugvirkja hjá Icelandair.

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti, dags. 16. mars 2018. Í svari Icelandair sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

*„Flug FI 470 þann 19. desember 2017 var í 135 mínútna seinkun, því hefðu farþegar aldrei rétt á skaðabótum samkvæmt Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega. Þetta tiltekna mál snýst um að farþeginn átti bókað tengiflug í aðskildum farseðli frá London til Tenerife þann 19. desember 2017 og hefði hann og konan hans hugsanlega misst af því flugi vegna hugsanlegra verkfallsaðgerða flugvirkja þann 19. desember (sem varð ekki af). Því bókaði farþeginn flug beint frá Keflavík til Tenerife kvöldinu áður (18DEC17) og urðu þau no-show í flug FI470 19DEC17.“*

Með tölvupósti, dags. 22. mars 2018, var umsögn Icelandair send kvartendum til athugasemda. Í svari kvartenda, dags. 25. mars 2018 tiltóku kvartendur að þeir hafi ákveðið að panta beint flug til Tenerife þar sem að verkfallið var enn í fullum gangi. Kvartendur bentu einnig á flug þeirra nr. FI470 hafi lent í seinkun og því hefðu kvartendur ekki náð tengiflugi sínu frá London til Tenerife.

### 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu á flugfargjaldi úr hendi Icelandair. Flug kvartenda FI470 seinkaði um tvær klukkustundir og 30 mínútur en til að þess að seinkun valdi bótaskyldu þarf að vera um a.m.k. þriggja klukkustunda seinkun að ræða. Jafnframt þarf viðkomandi farþegi að vera með staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir og hafa komið til innritunar, sbr. a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hvorugt framangreindra skilyrða er uppfyllt í máli þessu og er því skilyrði um bótaskyldu á grundvelli 7. gr. ekki uppfyllt.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar en af gögnum málsins má ráða að kvartendur hafi átt frumkvæði að því að kaupa fargjald með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað þeirra og að flugi kvartenda FI470 var ekki aflýst. Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2012 né reglugerð nr. 261/2004 eða öðrum lögum og reglum sem Samgöngustofa starfar eftir sem heimilar endurgreiðslu á öðru hvoru fargjaldinu sem kvartendur greiddu fyrir. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar hafnað.

Kvartendur áttu bókað sjálfstætt tengiflug til Tenerife frá London með öðrum flugrekanda en ljóst er að kvartendur hefðu ekki náð því tengiflugi ef þeir hefðu kosið að fljúga til London frá Keflavík með flugi nr. FI470. Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og í loftferðalögum nr. 60/1998 er hvergi að finna ákvæði sem skylda flugrekendur til að bera ábyrgð á kostnaði eða tjóni vegna annarra sjálfstæðra tengifluga með öðrum flugrekendum. Að mati Samgöngustofu hefði því Ícelandair ekki borið ábyrgð á þeim kostnaði sem kvartendur hefðu orðið fyrir við útvega sér nýtt tengiflug frá London til Tenerife og því hefur það engin áhrif á niðurstöðu þessa máls.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Ícelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson