

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 74/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI304 þann 11. júlí 2016.

### I. Erindi

Þann 5. ágúst sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) FI304 frá Keflavík til Arlanda í Svíþjóð þann 11. júlí sl. og þaðan áttu kvartendur bókað flug með SAS til Tallinn í Eistlandi. Áætluð brottför var kl. 01:15 en raunveruleg brottför var k. 02:15 sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu með SAS og þurftu að kaupa nýja flugmiða til Tallinn. Kvartendur fara fram á endurgreiðslu á þeim 522.16 evrum sem nýju miðarnir kostuðu.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 29. ágúst. Svar IA barst 9. september, þar kom fram að seinkunin á flugi kvartenda hafi einungis verið 66 mínútur og þar sem tengiflug kvartenda frá Stokkhólmi hafi ekki verið bókað hjá IA þá beri félagið ekki ábyrgð á því. Svar IA var send kvartendum til umsagnar þann 9. september. Í svari kvartenda sem barst 14. september kemur fram að ekki hafi verið hægt að bóka flug alla leið til Tallinn hjá IA o.þ.a.l. hafi kvartendur þurft að bóka far með SAS, seinkunin á flugi IA hafi hinsvegar orðið til þess að kvartendur misstu af flugi sínu með SAS og því krefjist kvartendur endurgreiðslu á þeim kostnaði sem þau urðu fyrir.

### 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 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.

Loftferðalögum 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.

Ekki er deilt um það í málinu að lokaákvörðunarstaður sá sem kvartendur og IA sömdu um og tilgreindur var í farseðli IA var Arlanda í Svíþjóð og að seinkun á þann áfangastað nam ekki þremur tímum. Álitamálið í þessu máli er því hvort IA beri ábyrgð á flugi því sem kvartendur bókuðu með öðru flugfélagi. Það er niðurstaða SGS að flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar ESB 261/2004, ábyrgð á öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið honum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til.

### ***Ákvörðunarorð***

Krafa kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi IA er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 21. desember 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henriette Kristjánsdóttir