

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 38/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI306 þann 4. janúar 2015

I. Erindi

Þann 13. mars sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun A og fjölskyldu, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með Icelandair flugi FI306 frá Keflavík til Stokkhólms kl. 07.35 þann 4. janúar 2015. Fluginu seinkaði um meira en 3. klst. og fara kvartendur fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Þá kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín við seinkunina.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar þann 30. mars og barst umsögn Icelandair þann 31. mars. Þar kemur fram að kvartendur hafi átt flug frá Seattle til Keflavíkur og þaðan til Stokkhólms. Vélinni til Stokkhólms hafi seinkað um 194 mínútur. Þar sem ferðin hafi verið yfir 3500 km og seinkun ekki náð 4. klst. hafnar Icelandair kröfu um skaðabætur. Þann 4. apríl sendi SGS umsögn Icelandair kvartanda til umsagnar. Í svari kvartanda kemur fram að upphaf flugsins eigi ekki að hafa áhrif á að seinkun frá Keflavík var yfir 3. klst. og að bótaréttur myndist við 3. klst. seinkun.

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 stjórnsýslulaga 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort bótaréttur myndist við 3. eða 4. klst. seinkun miðað við lengd flugs. Í áðurnefndum dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 kemur skýrlega fram að bótaréttur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skapast við 3 klst. seinkun. Í 2. mgr. c-lið, 7. gr. kemur hinsvegar fram að í þeim tilfellum þar sem vegalengd flugs er yfir 3500 km og seinkunin er minni en 4. klst. þá megi lækka bætur um 50%. Í ljósi þess er það niðurstaða Samgöngustofu að Ícelandair beri að greiða hverjum kvartenda 300 evrur í bætur.

Ákvörðunarorð

Ícelandair skal greiða kvartendum bætur að upphæð 300 evrum á mann skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 16. október 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson