

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 30/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs Travel Service þann 2. október 2011

I. Erindi

Þann 3. september 2013 barst Samgöngustofu erindi frá flugmálastjórn Tékklands fyrir hönd A og B. Kvartendur höfðu átt bókað far með flugi Travel Service QS521 frá Reykjavík til Prag þann 2. október 2011. Samkvæmt upplýsingum kvartanda varð seinkun á flugið þeirra um rúmlega 5 klst. Kvartendur hafi haft samband við flugrekanda en bótakröfu þeirra verið hafnað. Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 19. sept. 2013. leitaði Samgöngustofa upplýsinga úr gagnagrunni Isavia (Axis) varðandi umrætt flug. Þar kemur fram að brottför flugsins seinkaði um 3 klst og 43 mínútur. Ganga má út frá því að um svipaða seinkun á komu til Prag hafi verið að ræða.

Vinnsla málsins tafðist nokkuð þar sem tengiliðaupplýsingar Samgöngustofu reyndust rangar. Samgöngustofa sendi kvörtunina með tölvupósti til Travel Service til umsagnar þann 24. september 2013 og ítrekaði beiðni um umsögn þann 23. október 2013. Engin svör bárust. Þar sem grunur lék á um að erindi Samgöngustofu hefði ekki skilað sér til réttara aðila hafði Samgöngustofa samband við flugmálastjórn Tékklands þann 24. febrúar 2014 til að spyrjast fyrir um tengiliðaupplýsingar Travel Service. Réttar upplýsingar fengust og kvörtunin ásamt beiðni um umsögn var send til réttis tengiliðar 24. febrúar 2014. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 26. maí 2014. Umsögn barst þann 10. júní 2014. Í umsögninni kemur fram að seinkunin hafi einungis verið um 2. klst og 58 mínútur og kæmi því ekki til bóta.

Samgöngustofa sendi umsögnina til kvartanda til athugasemda þann 11. maí 2014. Engar athugasemdir bárust frá kvartanda.

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. 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Travel Service QS521 þann 2. október 2011. Samkvæmt gagnagrunni Isavia (Axis) varð meira en 3 klst. seinkun á fluginu. Í umsögn sinni heldur Travel Service því fram að seinkunin hafi varað í tæpar 3 klukkustundir og þess vegna komi ekki til skaðabóta. Ljóst er að upplýsingar þær sem Travel Service hafur gefið upp eru ekki réttar. Travel Service hefur ekki fært fram neinar aðrar skýringar á seinkuninni. Er það því niðurstaða Samgöngustofu að Travel Service beri bótaábyrgð vegna seinkunar flugs QS521 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Travel Service skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b – lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012

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

Reykjavík 25. júlí 2014

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Magnús Dige Baldursson
sérfræðingur