

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 53/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
FI430 þann 12. ágúst 2016.**

**I. Erindi**

Þann 18. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI430 frá Keflavík til Glasgow þann 12. ágúst 2016. Áætlaður komutími til Glasgow var kl. 10:40 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 13:11, eða 2 klukkustunda og 31 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur telji raunverulegan komutíma til Glasgow hafa verið kl. 14:30.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. nóvember 2016. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 21. nóvember sl. kemur fram að komutíma flugs FI430 til Glasgow þann 12. ágúst 2016 hafa seinkað um 151 mínútu. Meðfylgjandi séu gögn úr flugkerfi félagsins sem og skjáskot af vefsíðu flightstats.com sem staðfesti þetta. Samkvæmt Evrópureglugerð um réttindi flugfarþega verði seinkun að ná að minnsta kosti 180 mínútum svo félagið verði bótaskyldt. Í ljósi þessa hafni IA kröfu kvartenda um skaðabætur.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 12. nóvember 2016. Engar frekari athugasemdir bárust.

**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.

Kvartendur átti bókað far með flugi IA nr. FI430 frá Keflavík til Glasgow þann 12. ágúst 2016. Að sögn kvartanda varð seinkun á komutíma flugsins til Glasgow lengri en 3 klukkustundir. Í málinu hefur IA lagt fram gögn úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýna að áætluðum komutíma flugsins seinkaði um 2 klukkustundir og 31 mínútu. IA hefur einnig lagt fram gögn af vefsíðu flightstat.com, sem staðfesta framangreinda seinkun á komutíma flugsins.

Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 og dómafordæmum Evrópudómstólsins geta farþegar átt rétt á bótum úr hendi flugrekanda ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kveður á um. IA hefur í máli þessu lagt fram gögn sem sýna að seinkun á flugi kvartenda nr. FI430 þann 12. ágúst 2016 var innan framangreindra tímamarka. Er kröfu kvartenda um bætur úr hendi IA þar af leiðandi hafnað.

## **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um um skaðabætur úr hendi Ícelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 20. september 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur