

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 54/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs
Icelandair, FI502 þann 23. desember 2013**

I. Erindi

Þann 7. júlí sl. barst samgöngustofu framsend kvörtun frá Inspectie Leefomgeving en Transport sem er Hollensk stofnun sem fer m.a. með flugmál. Kvörtunin varðaði farþegann A (hér eftir kvartandi). Kvartandi átti far með flugi Icelandair (IA), FI502 þann 23. desember 2013 frá Keflavík til Schiphol. Brottför flugsins seinkaði um eina klukkustund sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu frá Amsterdam til Dheli og frá Dheli til Mumbai. Framangreind flug voru öll bókuð með einni bókun frá Icelandair á svokölluðum „through ticket“.

Kvartandi lítur svo á að IA beri bótaábyrgð þar sem seinkun hennar á lokaákvörðunarstað hafi verið rúmar 5 klukkustundir og krefst því skaðabóta samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að kvartanda hafi ekki verið kynnt réttindi sín eða boðin aðstoð.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina með tölvupósti til umsagnar þann 23. júlí. Sama dag barst umsögn frá IA. Þar kemur fram að 60 mínútna seinkun hafi verið á brottför vélar IA og þar sem vélin hafi ekki farið umfram 3ja tíma seinkun eigi farþegi ekki rétt á bótum. Þar sem farþegi hafi ferðast á einu farseðilsnúmeri sjái IA um að koma farþega á lokaáfangastað án kostnaðar því það sé sú trygging sem hann fái með kaupunum.

Sama dag sendi Samgöngustofa kvartanda umsögn IA til athugasemda og svar barst skömmu síðar. Þar tekur kvartandi fram að öll ferðin hafi verið bókuð á einu farseðilsnúmeri frá IA. Kvartandi vísar í dóma Evrópuðómstólsins í málum C-629/10 (*Tui ofl. gegn CAA*) og sameinuð mál C-402/07 og C-432/07 (*Sturgeon ofl.*) Þau fordæmi dómsins staðfesti að ef seinkun eða truflun við brottför valdi því að koma á lokaáfangastað sé tafin um meira en 3 klukkustundir, eigi farþegar rétt á bótum. Vél IA hafði tafist um eina klukkustund í Keflavík þar sem beðið var eftir skiptifarþegum frá Kanada. Sökum þessarar tafar hafi komu kvartanda til lokaáfangastaðar seinkað um rúmar 5 klukkustundir. IA beri ábyrgð á því.

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 stjórnslulaga 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 (áður Flugmálastjórn Íslands) 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. 1018/2012.

Kvartandi átti bókað far með flugi IA, FI502. Brottför þess flugs seinkaði um eina klukkustund. Það varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu og komu á lokaáfangastað seinkaði um rúmar 5 klukkustundir. Af umsögn IA má ráða að félagið telji sig ekki bótaskyld þar sem brottför hafi einungis seinkað um eina klukkustund. Einnig beri félagið ekki ábyrgð á tengiflugum farþega. Þegar keypt eru fleiri en eitt flug á sama farseðilsnúmeri beri IA einungis að koma farþega á lokaákvörðunarstað en geti ekki borið ábyrgð á seinkunum umfram það.

Í ljósi atvika í þessu máli telur Samgöngustofa rétt að áréttu að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma en ekki brottfarartíma. Telja verður að það að miða við brottfarartíma sé sýnilega andstætt markmiðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Þessi túlkun

hefur verið staðfest með dómum Evrópudómstólsins og hefur einnig verið áréttuð í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 þar sem segir í 1. mgr: „Farþegi sem verður fyrir seinkun og kemur á ákvörðunarstað a.m.k. þremur klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað getur átt rétt á bótum í samræmi við það sem gildir um aflýsingu flugs skv. reglugerð þessari.“

Samkvæmt framansögðu er álitafni þessa máls það, hvort að IA beri bótaábyrgð vegna seinkunar þeirrar sem kvartandi varð fyrir sökum þess að hún missti af tengiflugi sínu sem keypt var af IA á sama bókunarnúmeri og flug kvartanda frá Keflavík.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Í máli þessu varð klukkutíma seinkun á flugi IA til þess að kvartandi missti af tengiflugi sem innifalið hafði verið í miðakaupum kvartanda. Samgöngustofa lítur því svo á í þessu máli að það hafi verið á ábyrgð IA að kvartandi kæmist til Shiphol nógu tímanlega til að komast í tengiflug sitt. Þannig beri IA ábyrgð á seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað. Í umsögn sinni vísar IA til þess að með kaupum á mörgum flugum á einu bókunarnúmeri felist einungis trygging til þess að farþegi komist á lokaáfangastað, en í því felist ekki ábyrgð á seinkunum. Samgöngustofa áréttar að samkvæmt 15. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er ekki unnt að takmarka eða fella niður skyldur flugrekanda samkvæmt reglugerðinni, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi. Einnig má vísa í forúrskurð Evrópudómstólsins 26. febrúar 2013, (*Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts*) þar sem fram kemur að flugrekandi sé bótaskyldur vegna seinkunar á lokaákvörðunarstað, ef að seinkun á brottför veldur því a farþegi missir af tengiflugi sínu.

Það er því niðurstaða Samgöngustofu að IA sé bótaábyrgt vegna seinkunarinnar.

Samgöngustofa áréttar mikilvægi þess að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða og að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartanda og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrum skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 22. október 2014

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson