

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi ZT8992 þann 28. desember 2018.

I. Erindi

Þann 27. mars 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. ZT8992 á vegum Titan Airways (TA) þann 2. febrúar 2018 frá Akureyri til Manchester. Áætlaður komutími var kl. 18:05 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 21:04, eða seinkun um tvær klukkustundir og 59 mínútna seinkun samkvæmt svari TA.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til TA til umsagnar 15. apríl 2019. Í svari TA sem barst 16. apríl 2019 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun á áfangastað var undir þremur klukkustundum.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar TA til umsagnar þann 16. apríl 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

Þann 17. janúar 2020 óskaði SGS eftir frekari upplýsingum frá TA, m.a. varðandi komutíma flugs ZT8992 þann 28. desember 2018. Í svari TA sem barst þann 23. janúar 2020 tiltók félagið eftirfarandi:

„These timings are taken from the aircraft ACARS (Aircraft Communications Addressing and Reporting System), which is an automated messaging system recognised by the aviation authorities.“

Þann 3. mars 2020 sendi SGS til TA beiðni um frekari gögn til staðfestingar á umræddum komutíma flugs ZT8992, í beiðni SGS óskaði stofnunin sérstaklega eftir skjáskoti úr innrakerfi félagsins af skráðum komutíma flugsins. Engin frekari svör bárust frá TA.

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 stjórnisýslulaga 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 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.

Bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur til greina ef seinkun er lengri en þrjár klukkustundir. Seinkun við brottför á flugi ZT8992 var þrjár klukkustundir og sex mínútur en seinkun við komu var 2 klukkustundir og 59 mínútur sé tekið mið af svari TA við kvörtun kvartenda. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að við mat á þriggja klukkustunda viðmiðinu ætti að miða við seinkun komu á áfangastað. Var því seinkun á flugi þann ZST8992 þann 28. desember 2018, miðað við uppgefnar tímasetningar TA, undir þremur klukkustundum.

Samkvæmt Evrópudómstólnum skal miða komutíma við þann tíma er dyr vélar eru opnaðar. Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum þegar mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram þrjár klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða nákvæmlega hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar. Ákvörðun Samgöngustofu um tímalengd seinkunar með hliðsjón af hurðaropnunartíma felur því í sér heildstætt mat á gögnum málsins og frásögn málsaðila á málavöxtum.

Samkvæmt framlögðum gögnum frá TA munar einni mínútu á stæðistíma þar til bótaskylda stofnast þ.e. þriggja klukkustunda viðmið bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari TA við kvörtun kvartanda tiltók félagið m.a. að flugið sem um ræðir í þessu máli hafi komið í seinkun sem nam tveim klukkustund og 59 mínútum. Þann 3. mars 2020 óskaði SGS eftir frekari gögnum frá TA sem gætu staðfest brottfara- og komutíma fyrir flugið, TA voru gefnar tvær vikur til að bregðast við beiðni SGS. Ekkert svar hafði borist frá TA þann 18. mars. SGS gerði tilraun til að afla upplýsinga um komu- og brottfaratíma fyrir viðkomandi flug, sú tilraun bar ekki árangur þar sem þeir voru ekki skráðir hjá þeim aðilum sem halda utanum upplýsingar um flugumferð á flugvöllum.

Að mati Samgöngustofu er því nokkur vafi um það hvort að hurðaropnun hafi átt sér stað innan þriggja klukkustunda. Í hurðaropnunarmálum er lagt til grundvallar að nokkur tími líði frá því að flugvél kemur að stæði og þar til hurð flugvélarinnar er opnuð svo að farþegar geti stigið frá borði. Í úrskurðum samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins, m.a. máli nr. SRN17100072, hefur verið lagt til grundvallar að sá tími sé a.m.k. þrjár mínútur. Sé þremur mínútum bætt við uppgefin stæðistíma frá flugrekanda verður heildarseinkun þrjár klukkustundir og tvær mínútur miðað við hurðaropnunartíma. Eru skilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt.

Ákvörðunarorð

Titan Airways skal greiða hverjum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evra skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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, 16. apríl 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson