

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 14/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
NY357 þann 27. apríl 2017.**

I. Erindi

Þann 9. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect (FÍ) nr. NY357 frá Egilstöðum til Reykjavíkur þann 24. apríl 2017.

Seinkun varð á landingu í Reykjavík sem FÍ viðurkenndi sem bótaskylda seinkun. FÍ hafnar hinsvegar bótaskyldu á þeim grundvelli að kvartandi átti bókaðan miða með afsláttarkjörum og því ætti hann ekki bótarétt þrátt fyrir seinkun.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FÍ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. maí 2017. Í svari FÍ sem barst SGS þann 29. maí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur til kvartanda þar sem að hann fékk bókaðan miða á sérstökum afsláttarkjörum. Slík kjör buðust eingöngu þeim sem tengdust Íþróttasambandi Íslands (ÍSí) og fólu þau kjör í sér afslátt af almennu markaðsverði flugfarmiða á grundvelli samnings milli ÍSí og FÍ. Kjörin stóðu einungis til boða í flugferðum á vegum ÍSí en ekki fyrir ferðalög sömu aðila í einkaerindum. Að mati FÍ var um að ræða fargjald sem stóð eingöngu til boða fyrir afmarkaðan hóp farþega sem ferðast í sérgreindum tilgangi. Að mati FÍ falla slíkir afsláttarfarmiðar undir undanþágu 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskyldu að ræða í tilvikum ÍSí-farþega þrátt fyrir að aðrir farþegar í sama flugi hafi átt slíkan bótarétt.

SGS sendi kvartanda svar FÍ til umsagnar þann 30. maí 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 29. ágúst 2017 tiltekur kvartandi að ekki sé fjallað um niðurfellingu á bótarétti farþega í fyrrgreindum samningi ÍSí og FÍ.

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 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi NY357 27. apríl 2017 og að aðrir farþegar í fluginu fengu greiddar skaðbætur vegna seinkunar á fluginu. Álitaefni málsins liggur í því hvort að Fí sé undanþegið að greiða kvartanda skaðabætur vegna 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem tiltekur að reglugerðin, og þar af leiðandi bótaréttur, gildi ekki um farþega sem

ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða, hvorki beint né óbeint. Þá er tekið fram í ákvæðinu að reglugerðin gildi þó svo að farþegi ferðist með farmiðum sem gefnir eru út á grundvelli fríðindaklúbba eða viðskiptakerfa, t.d. punktakerfa.

Helstu málsástæður FÍ fyrir því að reglugerðin gildi ekki eru þau að ÍSí-kjör standi almenningi ekki til boða né séu slík kjör hluti af fríðindaklúbba eða viðskiptakerfi. Rök FÍ fyrir því að ÍSí-gjöld standi almenningi ekki til boða eru þau að ÍSí-fargjöld standi eingöngu til boða fyrir afmarkaðan hóp einstaklinga þegar þeir einstaklingar ferðast í sérgreindum tilgangi. Slíkir miðar eru ekki bókanlegir í gegnum almennar leiðir, t.d. á internetinu eða í gegnum síma, heldur þurfa bókanir að fara í gegnum eða vera staðfestar af ÍSí. Um fríðindakjör og viðskiptakerfi telur FÍ að samningur FÍ við ÍSí um afsláttarkjör til þess síðarnefnda og meðlima þess beri sterk einkenni styrktarsamnings og að sá samningur sé ekki gerður á viðskiptalegum forsendum sem eigi að verðlauna viðskiptavini fyrir endurtekin eða mikil viðskipti líkt og almennt gengur og gerist með fríðindaklúbba og viðskiptakerfi.

Í fyrri málslið 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tiltekið að reglugerðin gildi ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða, hvorki beint né óbeint. Fyrirnefndir ÍSí-miðar bjóðast einungis þeim sem tilheyra ÍSí eða tengdum félögum og standa því almenningi ekki almennt til boða á beinan hátt. Hins vegar verður að líta til þess að þeir einkaaðilar sem nýta sér ÍSí-fargjöld eru ekki tengdir FÍ, fjöldi þeirra sem hafa aðgang að slíkum miðum er þó nokkur og geta þeir nálgast slíka miða þegar þörf krefur þó svo að það sé gert á óbeinan hátt. SGS telur að þetta sé til marks um að ÍSí-fargjöld standi almenningi til boða á óbeinan hátt. Þá verður einnig að líta til þess að sá afsláttur sem veittur er á grundvelli ÍSí-fargjalds virðist gefa sambærilegt, og jafnvel í einhverjum tilvikum hærra, miðaverð miðað við það sem almennt gengur og gerist í viðskiptum félagsins með slík flugfargjöld. Telur SGS það vera til marks um að ÍSí-fargjöld séu viðskiptalegs eðlis sem styður fremur að neytendavernd EB reglugerðar nr. 261/2004 eigi við um slík fargjöld. Er það því mat SGS að ÍSí-fargjöld, með því fyrirkomulagi sem fram hefur komið í málgögnum, falli undir neytendavernd reglugerðar EB nr. 261/2004 og að fyrri málsliður 3. mgr. 3. gr. eigi ekki við um slík gjöld í þessu tiltekna máli.

Með hliðsjón af ofangreindu er ekki þörf á að fjalla um síðari málslið 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Flugið sem um ræðir í máli þessu fellur undir a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Seinkun var lengri en 3 klukkustundir og ber því FÍ að greiða kvartanda skaðabætur í samræmi við 7. gr. að upphæð 250 evrur.

Ákvörðunarorð

Flugfélagi Íslands/Air Iceland Connect ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. janúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur