

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi LH2697 þann 20. júlí 2017.

I. Erindi

Þann 13. nóvember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Lufthansa nr. LH2697 frá Keflavík til Dubai með millilendingum í München og Frankfurt þann 20. júlí 2017. Áætluð brottför var kl. 00:50 þann 20. júlí 2017 en raunveruleg brottför var kl. 14:30 síðar sama dag. Kvartendur misstu því af tengiflugi sínu, Lufthansa útvegaði kvartendunum nýtt flug næsta dag.

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

Samgöngustofa sendi Lufthansa kvörtunina fyrst til umsagnar með tölvupósti þann 21. nóvember 2017. Ekkert svar hefur borist frá Lufthansa þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir Samgöngustofu þess efnis. Í gögnum með kvörtuninni fylgdi svar Lufthansa til kvartenda þar sem félagið bar við óviðráðanlegum aðstæður vegna veðurs og neitaði bótaskyldu á þeim grundvelli.

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 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 dómafórdæmi 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 kvartendur áttu bókað far með Lufthansa þann 20. júlí 2017 til Dubai með millilendingum í Þýskalandi, seinkun á upphaflegu flugi kvartenda olli því að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Þýskalandi.

Álitaefni þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið til staðar. Samgöngustofa vill benda á að samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna markmið reglugerðarinnar sem er að leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda úrlausn mála. Eins og áður hefur komið fram þá eiga farþegar rétt á stöðluðum skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti. Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og ber því að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar með þröngri lögskýringu. Með hliðsjón af skorti á svörum frá

Lufthansa þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir þess efnis af hálfu Samgöngustofu og að sönnunarbyrðin hvílir alfarið á flugrekandanum. Er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi Lufthansa samkvæmt c-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

Ákvörðunarorð

Lufthansa ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. b-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, 24. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson