

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 33/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 4U8805 þann 8. ágúst 2014

I. Erindi

Þann 17. október 2014 barst Samgöngustofu kvörtun A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Germanwings (GW) 4U8805 þann 8. ágúst 2014 frá Keflavík til Berlínar og þaðan með Lufthansa til Brussel. Flugið var bókað í gegnum bókunarþjónustuna ebookers.fr en miðanúmerið er frá Lufthansa, eitt númer fyrir alla ferðina. Áætlaðri brottför í Keflavík seinkaði um 35 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Berlín en tengitími þar var áætlaður 45 mínútur. Kvartandi fékk sæti í næsta flugi hjá Lufthansa en kom á áfangastað 5 klst. og 15 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Kvartandi fer fram á bætur vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi GW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. október og var beiðnin ítrekuð 4. febrúar. Þann 27. október fékk kvartandi boð frá GW um bætur að upphæð 175 evrur vegna seinkunarinnar. Samgöngustofa hefur engin svör fengið frá GW vegna umsagnabeiðna sinna og byggir ákvörðun þessi á fyrirliggjandi gögnum í málinu.

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 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.

Kvartandi átti bókað bókað far með flugi GW frá Keflavík til Berlín og þaðan til Brussel. Bæði flugin höfðu verið keypt á sama bókunarnúmeri. Samgöngustofa telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð GW að koma kvartanda til Berlínar í tæka tíð svo að hann næði flugi sínu til Brussel. Samgöngustofa áréttar í því samhengi að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma en ekki brottfarartíma. Telja verður að það, að miða við komutíma 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.“ Mikilvægt er í þessu samhengi að greina á milli tilvika þar sem farþegi er bókaður í fleiri en eitt flug á sama bókunarnúmeri, þ.e. bókun farþega inniheldur millilendingu, og tilvika þar sem farþegi hefur sjálfur bókað tvö aðskilin flug með mismunandi bókunum. Þar sem bókun kvartanda var ætlað að koma honum til Brussel lítur Samgöngustofa svo á að Brussel hafi verið lokaákvörðunarstaður samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Vísa má 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 að farþegi missir af tengiflugi sínu.

Samkvæmt framansögðu verður að líta svo á að seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi numið 5 klst. og 15 mínútum. GW hefur ekki brugðist við beiðni Samgöngustofu um umsögn í málinu. Er það því niðurstaða Samgöngustofu að GW beri að greiða bætur vegna seinkunar kvartanda í samræmi við b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Germanwings skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 7. október 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson