

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 39/2016 vegna kvörtunar um seinkun á AB3547 þann 17. janúar 2016.

I. Erindi

Þann 16. febrúar sl. áframsendi Konsumentverket í Svíþjóð Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Air Berlin (AB) frá Keflavík til Gautaborgar með millilendingu í Berlín þann 17. janúar sl. Áætluð brottför frá Keflavík var 16:15 og koma á áfangastað kl. 22:50. Seinkun varð á brottför flugsins frá Keflavík um 48 mínútur sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu AB8060 til Gautaborgar og komu á áfangastað með rúmlega 11 klst. seinkun. AB útvegaði kvartendum gistingu og flug morguninn eftir, auk greiðslu ferða og 50 evra afslátt í næsta flug með félaginu.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi AB kvörtunina til umsagnar 16. febrúar, svar AB barst SGS þann 11. mars. Þar kemur fram að seinkunin á fluginu hafi verið vegna seinkunar fyrra flugs vegna veðurs á Berlín Tegel flugvöllinum o.þ.a.l. sé um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Kvartendur fengu umsögn AB til athugasemda og barst svar frá þeim 12. mars þar sem kemur fram að þeir samþykki ekki umsögn AB m.a. vegna þess að flugstjórinn hafi tilkynnt í fluginu að seinkunin væri vegna þess að það hefði þurft að bíða eftir farþegum í Berlín.

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.

Kvartendur áttu bókað bókað far með flugi AB frá Keflavík til Berlínar og þaðan til Gautaborgar. Bæði flugin höfðu verið keypt á sama bókunarnúmeri. Samgöngustofa telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð AB að koma kvartanda til Berlínar í tæka tíð svo að hann næði flugi sínu til Gautaborgar. 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 er álitamál þessa máls hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartanda sem leiddi til rúmlega 11 klst. seinkun á lokaákvörðunarstað.

Loftferðalögum 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 farþegar 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.

AB telur að ekki komi til skaðabóta þar sem að flug félagsins frá Berlín til Keflavíkur hafi tafist vegna veðurs sem flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður. Það er afstaða SGS að þetta atvik falli undir víxlverkanir, þ.e. að seinkunin á fluginu hafi verið vegna fyrra flugs en ekki flugs kvartanda en engar aðrar athugasemdir bárust vegna þess frá AB. Samgöngustofa hefur nokkrum sinnum áður komist að þeirri niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði

innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi framangreindrar umfjöllunar þá er það mat Samgöngustofu að AB hafi ekki sýnt fram á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða þegar flug AB3547 tafðist um 48 mínútur sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu og. AB skal því greiða kvartendum skaðabætur vegna seinkunarinnar

Ákvörðunarorð

Air Berlin skal greiða hvorum 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, 15. júní 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir