

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 55/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI470 þann 8. ágúst 2015.**

### **I. Erindi**

Þann 3. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (IA) frá Vancouver til Keflavíkur með flugi FI696 og þaðan til London Gatwick með flugi FI470 þann 8. ágúst sl. Flug FI696 var á áætlun en seinkun varð á flugi FI470 frá Keflavík vegna bilunar. Kvartandi átti svo bókað flug frá Gatwick til Berlínar og áætlaði tvær klst. sem nægilegan skiptitíma. Vegna seinkunarinnar þá missti kvartandi af flugi sínu frá Gatwick til Berlínar og þurfti að kaupa nýjan miða með British Airways og fer fram á að Icelandair endurgreiði þann miða.

Kvartandi fékk ekki upplýsingar um réttindi sín.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina með tölvupósti til umsagnar þann 7. september sl. Daginn eftir barst svar IA, þar kemur fram að kvartandi hafi átt bókað flug á einum miða frá Vancouver til London með stoppi í Keflavík, seinkun á brottför FI470 frá Keflavík hafi verið 155 mínútur. IA beri ekki ábyrgð á tengiflugi og farþegi eigi ekki rétt á bótum þar sem seinkun hafi verið fyrir innan tilskilinn lágmarkstíma o.þ.a.l. hafni IA beiðni kvartanda um bætur. SGS sendi kvartanda umsögn IA til álits þann sama dag. Daginn eftir barst umsögn kvartanda, þar kemur fram að kvartandi geri sér grein fyrir því að það sé rétt að hún eigi ekki rétt á bótum vegna þess að seinkunin hafi ekki verið nægilega löng. Kvartandi bendir hinsvegar á að hún hafi orðið fyrir tjóni vegna þessarar seinkunar og fer fram á að fá það bætt. Hún hafi safnað lengi fyrir þessu ferðalagi og tjónið vegna kaupa á nýjum farmiða sé mikið fyrir hana.

### **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.

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 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.

Álitamálið í þessari kvörtun er hvort kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu farmiða sem hún þurfti að kaupa vegna seinkunar á flugi IA frá Keflavík til London Gatwick. Í málinu liggur fyrir að brottför frá Keflavík og komu farþega til London seinkaði um 155 mínútur, eða um 2. klst. og 35 mínútur. Þar sem seinkun á flugi FI470 náði ekki þremur klst., á kvartandi ekki rétt á ekki rétt á skaðabótum. Varðandi aðrar kröfur þá ber flugrekandi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til.

SGS sker ekki í ákvörðun þessari úr um þennan mögulega bótarétt kvartanda. Verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

Beiðni kvartanda um bætur úr hendi Ícelandair er hafnað.

Ícelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrimælum er beint til Ícelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 30. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir