

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 56/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
AB3547 þann 28. febrúar 2016.**

**I. Erindi**

Þann 19. apríl sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Air Berlin (AB) AB3547 frá Keflavík til Gautaborgar með millilendingu í Berlín þann 28. febrúar sl. Áætluð brottför var kl. 16:15 en raunveruleg brottför var 17:30. Áætluð koma til Berlínar var kl. 20:40 og brottför þaðan kl. 21:35 til Gautaborgar, kvartendur höfðu því 55 mínútur í Berlín til að komast á milli véla. Seinkun á brottför í Keflavík orsakaði að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Berlín og komu á áfangastað með meira en 3. klst. seinkun.

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

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi AB kvörtunina til umsagnar þann 20. apríl og ítrekaði beiðni um umsögn þann 30. maí. Þann 9. júní kom svar frá AB þar sem kemur fram að seinkunin hafi verið vegna þess að afísa hafi þurft vélin vegna slæms veður í Keflavík. SGS sendi kvartendum svar AB til umsagnar þann 9. júní og í umsögn þeirra kom fram að þetta stangaðist á við það sem kvartendum hafi verið sagt en þar hafi verið rætt um eldsneytismagn á vélinni. Kvartendur hafi séð að vélin hafi verið afísuð en veður hafi ekkert breyst á milli áætlaðrar brottfarar og raunverulegrar. SGS bað Isavia um komutíma flugs AB til Keflavíkur og raunverulegan brottfarartíma AB3547, í svari Isavia kom í ljós að AB3546 kom á stæði í Keflavík kl. 16:13 eða í 43 mínútna seinkun og AB3547 fór af stæði kl. 17:19 í 1. klst. og 4. mínútna seinkun.

**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 Gautaborgar með millilendingu í Berlín. Samgöngustofa áréttar að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma en ekki brottfarartíma enda samræmist sá skilningur 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.“ 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 orsökkuðu seinkun kvartanda sem leiddi til meira en 3. klst. seinkun á lokaákvörðunarstað. 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.

AB telur að ekki komi til skaðabóta þar sem seinkunin í Keflavík hafi verið vegna veðurs og þá vegna þess að það þurfti að afísa flugvélin. Það er mat SGS að AB hafi ekki sýnt fram á að

Það hafi verið afísingin sem olli töfinni sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Berlín. Meðal annars vegna þess að afísingin sem slík er hluti af daglegum rekstri flugrekanda og getur ein og sér ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna. Einnig verður að telja að þegar tengitími milli fluga er einungis 55 mínútur megi lítið bregða út af til að farþegar missi af tengiflugi sínu. Það er því mat SGS að kvartendur eigi rétt á bótum úr hendi Air Berlin.

### **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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 1. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir