

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 58/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI440 þann 14. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 23. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Guðný I. Þórisdóttur og Björgvini Gylfasyni (kvartendur). Upphaflega áttu kvartendur bókað flug frá Keflavík þann 13. apríl 2019 á vegum Icelandair (IA) en því flugi var aflýst vegna veðurs og er ekki ágreiningur uppi varðandi það flug.

IA bókaði kvartendur því í nýtt flug, þ.e. flug FI440 þann 14. apríl frá Keflavík til New York með tengiflugi í Manchester. Flug FI440 seinkaði um 30 mínútur til Manchester. Kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Manchester og útvegaði IA þeim nýtt flug frá Manchester næsta dag, þ.e. þann 15. apríl.

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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 24. október 2019. Í svari IA sem barst þann 4. nóvember 2019 kom fram eftirfarandi:

„Farþegar áttu bókað flug með Icelandair þann 13. apríl frá Keflavík til New York(JFK). Vegna slæmra veðurskilyrða í Keflavík þann dag voru farþegar endurbókaðir þann 14. apríl. Áttu þeir að fljúga til Manchester með flugi FI440 (brottför 08:00, áætlaður komutími 11:45 að staðartíma). Þaðan áttu farþegar bókað tengiflug til New York (JFK) með flugi Virgin airlines, VS127 þann 14. apríl (brottför 13:50 að staðartíma).

Smávægileg seinkun varð á flugi FI440 frá Keflavík sem orsakaðist af töfum við byrðingu vélar ásamt örtröð í öryggisleit Isavia í Keflavík. Mikið var um að vera þennan morgun í Leifsstöð vegna óveðurs daginn áður. Varð heildarseinkun á komu FI440 30 mínútur og er skráður komutími 12:15 að staðartíma. Þá höfðu farþegar 1 klukkustund og 35 mínútur til þess að ná tengiflugi sínu til New York.

Samkvæmt upplýsingum frá Manchester flugvelli (MAN), er lágmarkstími til þess að ná tengiflugi, 40 mínútur þegar farþegar ferðast með millilandaflugi. Þá höfðu farþegar 55 mínútur umfram uppgefin lágmarkstíma til þess að koma sér í tengiflug. Telur

Icelandair að sá tími sé í fullu samræmi við það sem almennt er viðurkennt hvað varðar nauðsynlegan tengitíma í millilandaflugi og vel umfram það.

Icelandair endurbókaði farþega til New York við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við b. lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 261/2004 og flugu farþegar með VS127 þann 15. apríl. Að því sögðu hafnar Icelandair bótaskyldu í þessu máli.”

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 6. nóvember 2019. Í svari kvartenda sem barst þann 19. nóvember kom fram eftirfarandi:

„Hér kemur athugasemd mín. Við vorum aftarlega í vélinni og tók tíma að komast út. Ég var búin að tala við flugfreyju um tengiflugið um að við gætum farið framár í vélina en hún sagði að við hefðum tíma, vorum að ná tengiflugi í NY á leiðinni til Panama að passa fyrir dóttur mína ekki í neina skemmtiferð til New York. Töskurnar komnar áfram og við drifum okkur bara áfram. Komum fyrir kl. 13 að tékkinu og biðum eftir afgreiðslu, þar var stelpa að reyna fara í okkar flug og virtist verra að ganga en var svo látin bíða þegar að við komum. Afgreiðslan í tékkinu vildi ekki hleypa okkur inn, ég var í miklu uppnámi og sagðist verða að komast í þetta flug ...eftir þref og strögl og svo bið eftir yfirmanni kemur svo í ljós að við fáum ekki að fara inn og ég sé að við sendum á whatsapp 13.08 að við komumst ekki með, hvað sem verklagsreglur segja um að síðast séns sé 40 mín. Þá var bara ekki farið eftir því þarna og Icelandair geti þá kvartað við Vergin félagið en að við eigum með réttu, rétt á þessum skaðabótum.”

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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 SGS 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 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.+

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað sé bótaskyld úr hendi IA. Samkvæmt gögnum frá Flightstats sem er hlutlaus þriðji aðili sem heldur utanum upplýsingar um flugumferð var flug FI440 þann 14. apríl 2019 með áætlaðan komutíma til Manchester kl. 11:45 en komutími í raun var kl 12:15. Tengiflug kvartenda til New York frá Manchester, þ.e. flug VS127 fór á upphaflegum áætluðum brottfaratíma, þ.e. kl. 13:50 samkvæmt gögnum frá Flightstats. Kvartendur höfðu því u.þ.b. eina klukkustund og 35 mínútur til að ná tengiflugi þeirra í Manchester til New York. Að mati SGS höfðu kvartendur nægan tíma til að ná tengiflugi sínu og verður ekki séð að IA beri ábyrgð á seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað. Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA skv. reglugerð EB nr. 261/2004 er hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 30. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson