

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 71/2018 vegna truflunar á flugi.

### I. Erindi

Þann 25. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI520 frá Keflavík til Frankfurt þann 18. desember 2018 og var áætluð koma þess flugs kl. 12:00. Kvartandi flaug til Frankfurt með öðru flugi en upphaflega var gert ráð fyrir og var kvartandi komin til Frankfurt kl. 15:40 eða seinkun um þrjár klukkustundir og 40 mínútur á komutíma kvartanda til Frankfurt.

Kvartandi fer 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

Í kvörtun kvartanda kemur fram að Icelandair hafi haft samband við kvartanda og bent honum á að kaupa nýtt flug til Frankfurt til að ná tengiflugi sínu frá Frankfurt sökum verkfalls hjá Icelandair sem hefði þær afleiðingar í för með sér að flug kvartanda nr. FI520 yrði aflýst.

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti, dags. 16. mars 2018. Í svari Icelandair, dags. 24. mars 2018, kom fram eftirfarandi:

*„Þar sem umræddur farþegi var með tengiflug frá Frankfurt til Balí í aðskildum farseðli ákvað hún sem varúðarráðstöfun, vegna hugsanlegra verkfallsaðgerða flugvirkja þann 18. desember 2017, að kaupa sér ný flug til Frankfurt í gegnum Amsterdam; til að komast til Frankfurt til að ná umræddu tengiflugi til Balí.“*

*Hinsvegar varð flug FI 520 (KEF-FRA) svo ekki fyrir neinni röskun, eins og sést á meðfylgjandi skjáskoti og því á hún í raun og veru ekki rétt á neinum skaðabótum. Til að koma til móts við farþegann endurgreiddi Icelandair henni hinsvegar farseðlana sem hún keypti til að komast til Frankfurt, sem Icelandair í raun og veru hefði ekki þurft að gera. Því ekki varð nein röskun á flugi hennar með Icelandair til Frankfurt til að byrja með. Í ljósi þessa hafnar Icelandair kröfu hennar um skaðabætur.“*

Í tölvupósti sem barst Samgöngustofu þann 9. janúar 2019 frá Icelandair leiðrétti félagið það sem fram kom í umsögn félagsins um að tengiflugið frá Frankfurt til Balí hafi verið í aðskildum farseðli. Icelandair benti á að kvartandi hafi bókað flugið til Balí í gegnum þriðja aðila sem hafi bókað öll flugin á einu númeri.

Með tölvupósti, dags. 27. mars 2018, var umsögn Icelandair send kvartanda til athugasemda. Í svari kvartanda, dags. 6. apríl 2018 tiltók kvartandi að hann hafi verið beðinn um að útvega sér annað flug til Frankfurt þar sem flug kvartanda með Icelandair yrði fellt niður og að kvartandi ætti að koma sér sjálfur til Frankfurt til að ná tengiflugi. Jafnframt tiltók kvartandi að hann hafi ekki ákveðið á eigin spýtur að koma sér til Frankfurt með öðrum flugrekanda heldur einungis verið að fara eftir fyrir mælum starfsmanns Icelandair sem hafði tilkynnt honum um niðurfellingu á flugi hans.

Þann 8. janúar 2019 sendi Samgöngustofa fyrirspurn til kvartanda um hvort hann gæti sýnt fram á að Icelandair hafi haft frumkvæðið á því kvartandi kæmi sér til Frankfurt með öðrum leiðum vegna meintar aflýsingar á flugi kvartanda nr. FI520 með Icelandair. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram að kvartandi búi ekki yfir slíkum gögnum þar sem kvartandi hafi fengið þessar ráðleggingar símleiðis.

Þann 9. janúar 2018 sendi Samgöngustofa fyrirspurn til Icelandair um hvort félagið gæti lagt fram gögn sem staðfestu fullyrðingu félagsins sem fram kom í álit þess varðandi að kvartandi haf ákveðið á eigin spýtur að kaupa sér nýtt flug til Frankfurt til að ná örugglega tengiflugi sínu frá Frankfurt. Í svari Icelandair sem barst samdægurs kom fram að félagið hafði ekki yfir að ráða slíkum gögnum sem gætu staðfest framangreinda fullyrðingu og að samskiptin þeirra á milli fóru fram símleiðis og að símtölin eru ekki vistuð svona langt aftur í tímann hjá félaginu.

### **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 stjórnslulaga 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 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 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 í þessu máli er hvort að seinkun á komu kvartanda til Frankfurt sé bótaskyld. Kvartandi átti bókað flug með Icelandair til Frankfurt frá Keflavík en engin röskun varð á því flugi. Kvartandi flaug frá Keflavík til Frankfurt með millilendingu í Amsterdam með öðrum flugrekanda en upphaflega stóð til og var hann komin þremur klukkustundum og 40 mínútum síðar en upphaflega var áætlað með flugi Icelandair nr. FI520. Kvartandi heldur því fram að Icelandair hafi ráðlagt honum að koma sér til Frankfurt með öðru flugi til að ná tengiflugi sínu frá Frankfurt og beri því af þeim ástæðum að greiða honum staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á komu hans til Frankfurt. Icelandair hefur ekki gengist við því að hafa ráðlagt kvartanda að koma sér til Frankfurt með öðru flugi. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að kvartanda hafi ekki tekist að leggja fram gögn staðhæfingu sinni til stuðnings. eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfum kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. mars 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson