

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 55/2014 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Neos, NO1420 þann 4. nóvember 2013

I. Erindi

Þann 6. febrúar sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Neos, NO1421 frá Keflavík til Rómar. Brottför flugsins var áætluð þann 4. nóvember 2013 kl. 21:20. Fluginu seinkaði hins vegar og raunveruleg brottför varð daginn eftir, 5. nóvember kl. 07:00.

Kvartandi krefst skaðabóta samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Neos kvörtunina með tölvupósti til umsagnar þann 24. febrúar sl. Samgöngustofa ítrekaði beiðni um umsögn þann 3. apríl sl. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði brugðist við kvörtuninni innan sjö daga muni Samgöngustofa taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirbyggjandi gögnum. Daginn eftir, 4. apríl, barst umsögn Neos. Þar kemur fram að kvartandi hafi þegar verið beðinn afsökunar á seinkuninni og honum jafnfram boðin endurgreiðsla á útgjöldum sem kvartandi hefði orðið fyrir á meðan á seinkuninni stóð. meðfylgjandi var afrit af bréfi sem sent hafi verið kvartanda. Í því kemur fram að Neos muni ekki greiða skaðabætur vegna þess að um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður. Nánar tiltekið hafi komið upp bilun í flugi Neos á leið til Keflavíkur og þess vegna hafi flugi kvartanda seinkað. Bilunin sem upp kom hafi verið óviðráðanleg samkvæmt 26. gr. lista framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (National Enforcement Bodies) yfir óviðráðanlegar aðstæður.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn Neos til athugasemda þann 7. júlí sl. en engar athugasemdir bárust.

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 stjórnsýslulaga 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009 í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, þar sem niðurstaða dómstólsins var sú að túlka bæri reglugerðina með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst, eiga farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira og koma á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans kvað á um, rétt á bótum. Dómafordæmi þetta var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 frá 19. apríl 2012 og hefur nú einnig verið lögfest á Íslandi með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Flugrekanda ber þó ekki skylda til að greiða skaðabætur ef hann getur fært fram sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðránlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Af gögnum málsins verður ráðið að seinkun á flugi Neos, NO1421 frá Keflavík til Rómar sé að rekja til þess að bilun hafi orðið í öðru flugi Neos sem hafi verið á leið til Keflavíkur.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt (víxlverkun), geti það ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þau flug sem á eftir koma. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í 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 þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til skaðabóta flugrekanda. Er ekki þörf á því að

leggja sérstakt mat á hvort að þær aðstæður sem ollu seinkun flugs Neos til Keflavíkur telist vera óviðráðanlegar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Ber Neos því að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Neos skal greiða 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 kæranleg 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 19. nóvember 2014

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir