

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 29/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI451 þann 2. mars 2022.

I. Erindi

Þann 21. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI451 þann 2. mars 2022 frá London til Keflavíkur og seinkaði fluginu um fjórar klukkustundir.

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 IA til umsagnar þann 22. mars 2022. Í svari IA sem barst þann 4. apríl 2022 kom fram eftirfarandi:

Umrætt flug, þann 2 mars, FI451, seinkaði um 4 tíma sem má rekja til slæmrar veðuráðstæðna í Keflavík um morguninn sama dag. Aðstæður voru með þeim hætti að vindhraði var á milli 50 kt. og 60 kt. Vegna þessa óveðurs þá leiddi þetta til seinkunar á brottför flugs kvartanda. Því hafnar Icelandair bótaskyldu í þessu máli og telur um vera að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í viðhengi má sjá veðurgögn.

SGS sendi kvartendum umsögn IA þann 4. apríl 2022. Í svari kvartenda sem bars þann 4. apríl 2020 kom fram eftirfarandi:

Veðurskilyrði eru eins hjá öllum flugfélögum, en samkvæmt því sem ég athugaði á Skyscanner-vef var ekkert flug, hvorki á leið né á leið, frá öðru félagi en Icelandair aflýst eða seinkað þann dag, 2. mars.

Ég læt fylgja með skjáskot af brottförum og komum þann dag 2. mars með nafni félagsins og flugnúmeri til og frá Keflavík sem fæst af Skyscanner síðunni, sem hins vegar er hægt að athuga með áreiðanlegri hætti.

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. loftferðalaga. 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. reglugerðarinnar.

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.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI451 frá London til Keflavíkur þann 2. mars 2022 og að fluginu seinkaði um fjórar klukkstundir. Álitæfni þessa máls er hvort að umrædd seinkun sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Í svari IA vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. FI451 þann 2. mars 2022. Þar sem seinkunin félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra

veðuraðstæðna í Keflavík á áætluðum brottfaratíma flugs FI450 frá Keflavík til London, sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 2. mars 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið að hálfu IA að seinka flugi kvartenda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Já rétt, brjáláð veður, landgöngubrýr voru teknar út notkun þannig ekki var hægt að byrða vélar. Einnig var hliðarvindur út fyrir leyfileg mörk fyrir B757/737 í einhvern tíma.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat SGS að seinkun á flugi kvartenda falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair 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, 29. apríl 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson