

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
FI501 þann 24. júní 2016.**

I. Erindi

Þann 27. júlí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ClaimAir s.r.o f.h. A, B, C, D og E, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) frá Amsterdam til Minneapolis með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför flugs FI501 þann 24. júní 2016 var kl. 14:00 en raunverulegur brottfarartími var 16:54 sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu FI657 til Minneapolis.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 27. júlí, svar IA barst 4. ágúst þar kemur m.a. fram að:

„Þann 24. júní síðastliðinn var starfsmannaskortur hjá flugumferðarstjórum á Keflavíkurflugvelli sem hæðði gríðarlega á öllum landingum og brottförum.

Eins og flestum er kunnugt eru margar brottfarir til Evrópu á morgnana hjá Icelandair og fleiri flugfélögum, en vegna þessara tafa hjá flugumferðarstjórum myndaðist töluverð röð eftir að komast í loftið.

Klukkan 09:00 lokaði Keflavíkurflugvöllur í hálf tíma og var aðeins gerð undantekning fyrir neyðar- og sjúkraflug. Icelandair flug FI 500, FI450 og FI510 komust ekki að í röðinni fyrir klukkan 09:00 og urðu þau flug að bíða þangað til Keflavíkurflugvöllur opnaði aftur.

FI 500 fór í loftið klukkan 09:39 í 02 tíma og 08 mínútna seinkun, FI 501 lenti í Keflavík í 02 klukkutíma og 45 mínútna seinkun. Icelandair gerði allt í sínu valdi til að fara í loftið á réttum tíma en vegna þessara verkfallsgerða var það í þessu tilfelli ekki hægt.

Báðar seinkanir má rekja beint til flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli sem fellur undir óviðráðanlegar aðstæður í Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar, 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 stjórnáslulaga 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að seinkun á flugi kvartenda falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Seinkun á flugi kvartenda frá Amsterdam verður rakin til seinkunar á brottför flugs FI 500 frá Keflavík. Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Gilda þá einu ástæður að baki téðar víxlverkunar. Stofnunin hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með 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. Samkvæmt framansögðu ber Ícelandair að greiða hverjum kvartenda bætur að upphæð 600 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Ícelandair skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evra skv. c-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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 21. febrúar 2017

Ómar Sveinsson

Magnús D. Baldursson