

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 34/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI440 þann 1. desember 2014.

I. Erindi

Þann 2. mars sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) þann 1. desember 2014 kl. 08.00 frá Keflavík til Manchester en brottför seinkaði um 5. klst og 40 mín. IA hafi hafnað því að greiða bætur þar sem seinkunin hafi verið af völdum veðurs. Kvartendur taka fram að fjöldi flugvéla hafi lent og tekið á loft á Keflavíkurflugvelli þennan dag. Kvartendur fara fram á bætur vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 3. mars. Var beiðni um umsögn ítrekuð 23. mars. Þann 1. apríl fékk SGS svar frá félaginu. Þar sem kemur fram að ástæða seinkunarinnar hafi verið að vélar félagsins sem voru að koma frá Ameríku hafi ekki getað lent um morguninn 1. desember vegna slæms veðurs og þar af leiðandi hafi þurft að seinka brottförum til Evrópu þangað til eftir hádegi. Þann 8. apríl sendi SGS kvartendum umsögn IA til athugasemda, svar barst sama dag. Þar kemur fram að vélar hafi verið að koma og fara allan morguninn. Ástæða seinkunarinnar hljóti að hafa verið að IA hafi ekki haft tiltækar flugvélar. Það sé því afstaða kvartenda að réttur til bóta sé fyrir hendi.

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 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 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 síðar 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun kvartanda. Loftferðalögum 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 farþegar 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.

Eins og að framan greinir eiga farþegar rétt á bótum vegna seinkunar sem leiðir til þess að farþega koma á áfangastað þremur tímum síðar eða meira en áætlað var, nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er ljóst að sönnunarbyrðin um að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun er lögð á flugrekanda.

Í umsögn IA kemur fram að kröfu um bætur hafi verið hafnað þar sem seinkunin hafi orðið vegna slæms veðurs. Kvartendur benda hinsvegar á að flugvélar hafi verið að koma og fara allann morguninn. Til að meta aðstæður hafði SGS samband við Isavia og fékk yfirlit yfir komur og brottfarir hjá IA þennan dag. Skv. lista Isavia fóru 12 vélar IA frá Keflavík milli 07.30 og 08.30 á áætlun. Frekari rannsókn leiddi í ljós að seinkanir vélanna frá Ameríku var vegna óveðurs þann 30. nóvember o.þ.l. hafi verið um víxlverkun að ræða.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á

undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Samgöngustofa telur að óveður geti falið í sér óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar verði að líta svo á að óviðráðanlegu aðstæðurnar líði hjá eftir að óveðrið er gengið yfir. Með öðrum orðum að óveðrið hafi falið í sér tímabundna hindrun á þeim tíma sem óveðrið stóð yfir. Flugrekendur verði að bera hallan af því að geta ekki þjónustað farþega sína eftir að hindrunin er liðin hjá. Hefur það ávallt verið afstaða Samgöngustofu í ákvörðunum sínum að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna seinkana eða aflýsinga sem eru afleiðing af óviðráðanlegum aðstæðum, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá. Samgöngustofa hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða 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 er það mat Samgöngustofu að IA hefi ekki tekist að sanna að seinkun kvartanda hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Ber IA því að greiða kvartendum skaðabætur.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík 15. október 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson