

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 16/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI680 þann 13. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 28. maí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI680 frá Seattle til Keflavíkur þann 13. apríl 2019. Aflýsing á flugi kvartenda seinkaði komu þeirra til Keflavíkur um tvo sólarhringa.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á og skaðabætur vegna tapaðra sumarfrisdaga vegna 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

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað. Við rekstur málsins féllst IA á að greiða kvartendum útlagðan kostnað. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þennan kröfufilið kvartenda og verður því ekki frekar fjallað um þann þátt málsins.

Í kvörtun kvartenda tiltóku þeir m.a. eftirfarandi :

„Við hjónin keyptum miða hjá Icelandair til Seattle og heim, flug. Ferðadagur til Seattle var 26. mars 2019 með flugi FI681 og gekk áfallalaust fyrir sig og var samkvæmt áætlun.

Heimferðin, flug FI680, átti að vera 13. apríl 2019. Henni var í byrjun frestað um sólarhring vegna veðurs. Barst bæði SMS og tölvupóstur frá Icelandair vegna þess. Síðar komu önnur skilaboð frá Icelandair þar sem okkur var tilkynnt um frekari frestun á flugi heim, þannig að heimferð tafðist ekki um einn sólarhring heldur tvo og við fórum ekki af stað heim fyrr en 15. apríl sem þýddi að við náðum ekki heim fyrr að morgni 16. apríl í stað 14. apríl.

Ekki var hægt að ná í neinn fulltrúa félagsins þó að bæði væri reynt að hringja til Íslands og senda FB skilaboð. Ekki var haft fyrir því að hafa samband við okkur og bjóða okkur að komast heim á annan hátt, í gegnum aðrar borgir í USA til að komast hjá annarri sólahringstöf. Eðlilegt getur talist að fyrri sólahringurinn sé vegna veðurs en ekki sá seinni. Þar á í hlut ákvörðun og endurskipulagning í erfiðum aðstæðum. Það er líka ákvörðun að hafa ekki samband við farþega og bjóða aðra ferðamöguleika.

Samkvæmt heimasíðu Samgöngustofu eigum við rétt á að Icelandair borgi hvoru okkur 600 evrur í bætur eða sambærilegt í formi miða til áfangastaða eða jafnvel punkta vegna þess tjóns og óþæginda sem við urðum fyrir af völdum tafanna seinni daginn.“

Kvörtunin var send til Icelandair til umsagnar þann 23. apríl 2019. Í svari Icelandair sem barst þann kom eftirfarandi fram:

„Flugi FI680 var aflýst en orsök aflýsingarinnar má rekja til veðuraðstæðna á keflavíkurlugvelli 13.04.2019 Ég vill góðfúslega benda á að útlagður kostnaður kvartanda var endurgreiddur 27. maí.

Varðandi kröfu farþega um Evrópubætur þá vill Icelandair benda á að eins og hjálögð gögn sýna voru veðuraðstæður afar slæmar á Keflavíkurlugvelli frá 12. apríl til aðfaranætur 14. apríl. Skv. Metar gögnum mædust vindhviður yfir 50 KT frá 15:00 13. apríl - 01:15 14. apríl. Til að setja þetta í samhengi vísast til þess að Veðurstofa Íslands flokkar meðalvindhraða storms sem 20,8-24,4 m/s eða 41-47 hnútar og undir rok fellur 24,5 til 28,4 m/s eða 48 til 55 hnútar. Meðalvindhraði ofsaveðurs mælist 28,5 til 32,6 m/s eða 56 til 63 hnútar. Samkvæmt aðgerðarreglum ISAVIA vegna óveðurs má ekki nota landgöngubrýr ef vindhviður fara yfir 50 hnúta. Þá gilda sambærilegar takmarkanir við notkun hlaðbíla og annara tækja sem kunna að valda öryggishættu við slíkar aðstæður.

Icelandair vill ennfremur benda á að sambærilegar aðstæður voru til staðar þann 12. apríl sem og sköpuðust afar erfiðar aðstæður og endurbóka þurfti mörg þúsund farþega á ný flug. Því var fyrsta tækifæri til að endurbóka farþegana heim 15. apríl.“

Samgöngustofa sendi kvartendum svar Icelandair til umsagnar þann 5. júní 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartendum við umsögn IA.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laganna og stjórnarsýslulaga 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

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 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.

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið hvort að aflýsing á flugi nr. FI680 þann 13. apríl 2019 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. IA hefur lagt fram veðurupplýsingar, tölvupósta frá ISAVIA og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkurlugvelli þann 12. – 14. apríl 2019 sem ástæðu aflýsingar fyrra flugs vélarinnar, þ.e. flug nr. FI681 sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda nr. FI680 þann 13. apríl. SGS telur að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurlugvelli þann 13. apríl 2019 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að aflýsingu fyrra flugs sömu vélar og sem hafði því bein áhrif á síðara flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda frá Seattle til Keflavíkur, þ.e. flug nr. FI680.

Telur SGS að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda nr. FI680 þann 13. apríl 2019 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Að mati SGS hefur IA sýnt fram á að framangreindar aðstæður falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa IA undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna aflýsingu á flugi kvartenda.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem stóðu yfir lengi og sköpuðu erfiðar aðstæður fyrir IA þar sem félagið bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt bar flugfélaginu skylda til að endurbóka viðkomandi farþega. Ljóst er af gögnum málsins að mörgum flugum á vegum IA var aflýst eða seinkaði á tímabilinu 12.-14. apríl 2019 sökum slæmra veðuraðstæðna. Af framangreindu má telja að IA af sýnt

nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist skaðabóta vegna tapaðra sumarfrísdaga vegna aflýsingar á flugi þeirra. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og skaðabætur vegna tapaðra sumarfrísdaga 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, 16. janúar 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson