

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 127/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI477 þann 18. mars 2018.

I. Erindi

Þann 7. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI477 frá London til Keflavík. Áætluð brottför var kl. 20:40 en raunveruleg brottför var kl. 22:21 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 23:50 að staðartíma en raunveruleg koma var kl. 03:17 staðartíma, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 27 mínútur.

Kvartandi fer 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 til Icelandair til umsagnar 8. júní 2018. Í svari Icelandair sem barst síðar sama dag kom fram að vegna mikil snjócoma var í London þann 18. mars 2018. Vegna þessa var mikil bið eftir afísingum og að komast í loftið sem leiddi til þess að seinkun varð flugi nr. FI477. Icelandair benti á að samkvæmt lista framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (EU National Enforcement Bodies) teldust veðuraðstæður óviðráðanlegar og því hafnaði félagið bótaskyldu í málinu.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 12. júní 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

Þann 31. ágúst 2018 óskaði Samgöngustofa eftir gögnum frá Icelandair um veðurupplýsingar og flugrekstrarkerfum. Í svari dagsettu 12. september 2018 bárust umrædd gögn frá Icelandair.

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.

Fyrir liggur að þriggja klukkustunda og 27 mínútna seinkun varð á komu flugs FI477 til Keflavíkur. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir m.a. að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum viðkomandi flugs geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður.

Að því er tilvísun í lista framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (EU National Enforcement Bodies) varðar vill Samgöngustofa benda á að skýrt og greinilega er tekið fram að sá listi er ekki bindandi. Samgöngustofa leggur sjálf mat á það hvort óviðráðanlegar aðstæður eru taldar fyrir hendi.

Af gögnum málsins má ráða að vegna veðuraðstæðna varð veruleg röskun á brottförum frá London Gatwick að morgni þann 18. mars 2018. Samkvæmt gögnum málsins olli þessi röskun töfum á brottförum allra fluga þennan morgun og höfðu þær veðuraðstæður víðtæk áhrif á starfsemi á flugvællinum. Að loknu heildstæðu mati á framlögðum gögnum málsins telur Samgöngustofa að rekja megi seinkun á brottför flugs FI477 þann 18. mars 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt.

Ákvörðunartexti

Kröfu kvartanda um skaðabætur 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir