

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 70/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI525 þann 26. júní 2016.

I. Erindi

Þann 11. júlí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI525 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 26. júní sl. og var áætluð brottför kl. 22:30, en fluginu var aflýst vegna þess að seinkun á flug FI524 frá Keflavík til Frankfurt olli því að aflýsa þurfti fluginu þar sem Frankfurt flugvelli er lokað eftir kl. 23:00 á kvöldin.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004. Af erindi kvartenda verður ráðið að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 21. júlí sl. Svar IA barst þann 2. ágúst og þar kom fram:

„Vegna starfsmannaskorts hjá flugumferðarstjórum á Keflavíkurflugvelli þann 26. júní síðastliðinn fór flug FI 524 (KEF-FRA) í seinkun sem á endanum olli því að Icelandair fékk ekki landingarleyfi á Frankfurt International Airport og varð að fella niður bæði flug FI 524 (KEF-FRA) og FI 525 (FRA-KEF)

Frankfurt International Airport lokar tímabundið frá klukkan 23:00 á kvöldin til 05:00 á morgnana og þar sem seinkunin á FI 524 varð þetta mikið, fékk Icelandair ekki landingarleyfi í Frankfurt þar sem vélin hefði lent eftir klukkan 23:00 á staðartíma.

FI 525 var áætluð til brottfarar klukkan 22:30 og var ekki hægt að koma vélinni út á þessum hálf tíma sem næturlokunin byrjaði.“

Kvartendum var sent svar IA til umsagnar sama dag og barst svar þann 8. ágúst, þar sem segir:

„Ég hef í sjálfu sér ekki neinar athugasemdir við þessar skýringar sem hafa komið fram, nema þær sem ég hef áður gert varðandi þær.... meðal annars að þau virðast breyta skýringum niðurfellingar úr yfirvinnubanni í manneklu o.s.frv.

Ennfremur ítreka ég það að samskipti og upplýsingagjöf Icelandair var í besta falli verulega ábótavant, en ekki var látið vita af niðurfellingu flugsins fyrr en fólk var mætt í röð að check-a sig inn. Við þetta má síðan bæta að okkur var ekki gerð grein fyrir réttindum okkar, hvorki þá né síðar.“

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 stjórnarsýslulaga 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 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. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Auk framangreinds gildir að 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. Þetta gildir 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Þær óviðráðanlegu aðstæður sem til eru nefndar eru mannekla í flugturninum í Keflavík sem hafi valdið því að flug FI524 komst ekki af stað á réttum tíma. 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. 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 IA að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Það er mat Samgöngustofu að IA hafi með athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi greinarinnar.

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.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirætlum er beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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

Reykjavík, 23. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir