

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 113/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI204 þann 7. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 28. maí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 7. janúar 2018. Áætluð brottför var kl. 07:45 en raunveruleg brottför var kl. 11:29 síðar sama dag.

Áætlaður komutími var kl. 11:45 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 15:11 staðartíma, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 26 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 30. maí 2018. Í svari Icelandair sem barst síðar sama dag kom fram að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli voru erfiðar þann 7. janúar 2018. Erfiðlega gekk að ryðja snjó af brautum vegna snjókomu og rigningar. Í svarinu kemur fram að félagið telur sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að brottför flugsins hafi seinkað vegna slæmra veðuraðstæðna. Að mati Icelandair falla slíkar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því telur félagið að ekki sé um bótaskylda seinkun að ræða. Sökum veðurs þurfti vélin sem framkvæma átti flug kvartanda að lenda á Akureyri, sem leiddi til þess að flug nr. FI204 seinkaði um þrjár klukkustundir og 26 mínútur.

Þann 7. ágúst 2018 óskaði Samgöngustofa eftir frekari útskýringu Icelandair um málavexti og hvort um víxlverkandi seinkun var að ræða. Í svari Icelandair dagsett 16. ágúst 2018 kom fram að flug nr. FI204 hafi seinkað sökum þess að vélin sem nota átti í það flug, hafði verið að koma úr flugi nr. FI680 frá Seattle og hafi þurft að lenda á Akureyri í stað Keflavíkur vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Þá benti Icelandair enn fremur á að öll flug Icelandair voru í seinkun þennan morgun vegna veðurs.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 8. júlí 2018. Í svari kvartanda komu fram athugasemdir við rökstuðning flugrekanda. Kvartandi taldi ekki að um óviðráðanlegar aðstæður hefðu verið að ræða, heldur keðjuverkun hjá félaginu. Kvartandi óskaði enn fremur eftir því að fá yfirlit yfir brottfarir allra flugvéla þennan morgun hjá öðrum flugfélögum. Þann 29. maí 2019 sendi Samgöngustofa umbeðnar upplýsingar til kvartanda. Fleiri efnislegar athugasemdir bárust ekki.

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 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 tülka 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 dómafórdæmi 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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. Í fylgiögnum sem Samgöngustofa aflaði við meðferð málsins koma fram upplýsingar sem sýna að vélin sem átti að starfrækja flugið gat ekki lent á Keflavík vegna veðurs og neyddist til að lenda á Akureyri. Ícelandair hefur einnig lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkflugvelli morguninn 7. janúar 2018.

Að mati Samgöngustofu hefur Ícelandair sýnt nægjanlega fram á að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. FI680 frá Seattle

til Keflavík. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. FI204. Telur Samgöngustofa að rekja megi þá seinkun sem um ræðir á flugi kvartanda nr. FI204 þann 7. janúar 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

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, stjórnarsýslustofnun 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