

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 73/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI524 þann 26. júní 2016.

I. Erindi

Þann 25. ágúst sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá þýsku flugmálastjórninni f.h. A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI524 frá Keflavík til Frankfurt þann 26. júní, brottför var áætluð kl. 16:05 en fluginu var aflýst vegna þess að seinkun sem orðin var á brottför varð til þess að vélin hefði ekki náð til Frankfurt fyrr en eftir að flugvöllurinn lokaði. Kvartendur fengu misvísandi útskýringar um ástæður aflýsingarinnar.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar 261/2004, sbr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar 25. ágúst og barst svar IA þann 1. september. Þar kemur fram að: „Vegna starfsmannaskorts hjá flugumferðarstjórum á Keflavíkflugvelli 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 urðum við að fella niður bæði flug FI 524 (KEF-FRA) og FI 525 (FRA-KEF). Það eru engir tölvupóstar né gögn sem gefa til kynna að neinir tæknilegir örðugleikar hafi átt sér stað á FI 524. Ennfremur höfum við mótttekið frá farþegum misvísandi staðfestingarbréf sem farþegar voru að fá hjá starfsmönnum IGS en greinilega voru þessar upplýsingar fremur óljósar varðandi umrædda töf samanber meðfylgjandi viðhengi (fi524 26jun16) þá stendur einungis "delay og airport closure". Þær upplýsingar sem Icelandair notar til að komast að niðurstöðu varðandi seinkanir og ástæður fyrir seinkunum eru upplýsingar sem eru teknar beint úr gagnagrunnum frá okkar flugdeild eða OPSCO (Operations department). Og samkvæmt þeim gögnum varð þessi töf vegna aðgerða flugumferðarstjóra.“ SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar sama daga í svari kvartanda kemur fram að: Kvartendur telji að fluginu hafi ekki seinkað vegna starfsmannaeklu heldur vegna þess að fyrri flug hafi verið í seinkun, einnig hafi kvartendum verið tjáð að um bilanir eða tölvuvandamál hafi verið að ræða.

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 stjórnáslaganna 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. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

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.

Álitamálið í þessu máli er hvort rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna. IA vísar í að aflýsingin hafi verið afleiðing af starfsmannaskorti flugumferðarstjóra og flokkist því undir óviðráðanlegar aðstæður. Það hefur 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. Stofnunin hefur áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda

með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest með úrskurði innanríkisráðuneytisins þann 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013. Í ljósi framangreindrar umfjöllunar hefur það ekki úrslitaáhrif í máli þessu hvort aflýsingin mætti rekja til aðgerða flugumferðarstjóra aðfararnótt hins 26. júní þar sem ljóst er að aðstæðurnar voru liðnar hjá þegar brottför var áætluð í flugi kvartanda. Með vísan til þess sem að framan er ritað ber IA að greiða kvartendum skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðar ESB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evra skv. c-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, stjórnslustofnun 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