

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI603 þann 17. desember 2014

I. Erindi

Þann 9. janúar barst Samgöngustofu erindi frá A. fyrir sína hönd og fjölskyldu sinnar, hér eftir nefndir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI603 frá Keflavík til Toronto, lokaáfangastaður var Orlando þann 17. desember sl. Brottför var áætluð kl. 17.00. Í upphaflegu bókuninni var gert ráð fyrir 2,4 klst. biðtíma í Toronto í tengiflugið til Orlando. Brottför frá Keflavík seinkaði til kl. 20.00 sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Orlando og þurftu að gista í Toronto. Morguninn eftir flugu kvartendur svo frá Toronto til Ottawa og þaðan til Orlando og komu á áfangastað þrettán og hálfri klukkustund á eftir áætlun.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að farþegar hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti 9. janúar sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð 27. janúar. Umsögn Icelandair barst 29. janúar sl. þar kemur fram:

„Að morgni 17. Desember voru vélar Icelandair frá Ameríku seinar inn til Keflavíkur sökum slæmra flugskilyrða í Keflavík. Voru vélarnar allar í rúmlega 2 tíma seinkun.“

Sömuleiðis voru allar vélar Icelandair til Evrópu í rúmlega 2 tíma seinkunum þennan morgun sökum slæmra skilyrða.

Þessar seinkanir að morgni 17. Desember höfðu þau áhrif á áætlun Icelandair þann dag að brottför á flugi [A], FI 603, seinkaði um sem svarar 168 mínútum.

Samkvæmt gögnum Icelandair voru 141 mínúta af þessari seinkun á FI 603 afleiðing af veðrinu og 27 mínútur sökum tæknilegra vandamála.

Við komu til Toronto var ljóst að [A] og fjölskylda myndu ekki ná áframhaldandi flugi með Air Canada AC1868 og urðu þau að gista eina nótt í Toronto. Þau voru síðan bókuð næsta morgun á flug með West Jet til Ottawa og áfram til Orlando með Air Canada.

Icelandair hafnar kröfu [A] um skaðabætur þar sem þessi seinkun sem varð á FI 603 orsakaðist af veðri.

[A] og fjölskyldu var komið á hótél og komið á lokaáfangastað daginn eftir.“

Umsögn IA var send kvartanda til umsagnar samdægurs og barst svar kvartanda daginn eftir þann 30. janúar.:

„Hér eru mínar athugasemdir við umsögn Icelandair er varðar Flug okkar FI 603 í bókun nr 8MU570 .

Í umsögn Icelandair segir að vélar Icelandair hafi verið seinar inn til Keflavíkur að sökum slæmrar veðurskilyrða, og voru vélarnar allar í rúmlega 2 tíma seinkun og hefur Icelandair ekki sýnt fram á það með gögnum að veðurskilyrði voru slæm þann 17. Desember, eingöngu sent gögn er varða RM kerfi sem sína seinkun á flugi. Orsök þess að vélarnar voru seinar inn til Keflavíkur eru vegna þess að þær voru í tveggja klukkutíma seinkun frá Íslandi 16. Desember vegna slæms veðurs. Þar af leiðandi voru vélar seinar til Evrópu að morgni 16. Desember 2014 og seinar til Ameríku seinnipart dags 16. Desember 2014. Þessi víxlverkun olli því seinkun á mínu flugi FI 603 til Toronto og tel ég að veðurskilyrði 16. Desember og bið eftir tengifarþegum frá Evrópu til Ameríku hafi ollið seinkun á mínu flugi. Og ekki verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða.

Bókað var í einni bókun með hjá Icelandair til Orlando með tengiflugi í Toronto og áætluð koma til Orlando var 23:55

þann 17. desember 2014 en við komum til Orlando 13:27 þann 18. Desember 2014 og var seinkunin 13,5 klukkutími.

Hér eru nokkrir punktar varðandi ástæðuna á töfum er ég tel vera:

- Flugsilyrðin voru ekki slæm að morgni 17. Desember, heldur voru seinkanir á flugi 16 Desember (sjá frétt af Vísi <http://www.visir.is/faerd-a-vegum-spilltist-og-flug-la-nidri-i-gaer/article/2014712179945>)
- Ástæðan fyrir því að seinkunin var okkar flugi er sú að ég tel að við þurftum að bíða eftir tengifarþegum og afleiðingar veðurs frá 16. Desember.
- Er seinkunin því vegna víxlverkunar og seinkunar á flugi 16. Desember 2014 og á það ekki að koma niður á okkar flugi.
- Það var seinkun á nær öllu flugi til Ameríku 16. Desember 2014 um tvær klukkustundir samkvæmt upplýsingum sem hægt er að nálgast hjá Flightaware (http://flightaware.com/live/flight_event_history.rvt?ident=ICE603)
- Koma á vélum til Keflavíkur frá Ameríku að morgni 17. Desember var allt að tveim tímum of sein (sjá meðfylgjandi skjal merkt brottfarir/komur) vegna afleiðinga veðurs 16. Desember
- Meðfylgjandi eru gögn sem sína brottfarir og komur 16. Desember til Evrópu og Ameríku, einnig komur á Ameríkuflugi 17. Desember 2014
- Tel ég að Icelandair geti ekki borið við sig að seinkanir hafi verið vegna veðurskilyrða 17. Heldur vegna slæms veðurs og seinkana á flugi 16. Desember og bið eftir tengifarþegum 17. Desember.

Kvartandi ásamt þeim sem eru í bókun 8MU570 krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. Reglugerð nr. 1048/2012“

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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IA, FI603 með áætlaða brottför kl. 17.00. Brottför flugsins seinkaði um tvær klst. og 48 mínútur. Það varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu og komu þeirra á lokaáfangastað seinkaði um rúmar þrettán klukkustundir. Álitafni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkuninni í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

IA telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugsins hafi verið afleiðing af óveðurs að morgni brottfarardags. Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Samgöngustofa telur að óveður geti falið í sér óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar verði að líta svo á að óviðráðanlegu aðstæðurnar líði hjá eftir að óveðrið er gengið yfir. Með öðrum orðum að óveðrið hafi falið í sér tímabundna hindrun á þeim tíma sem óveðrið stóð yfir. Flugrekendur verði að bera hallan af því að geta ekki þjónustað farþega sína eftir að hindrunin er liðin hjá. Hefur það ávallt 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. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í 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. Í ljósi framangreindrar umfjöllunar hefur það ekki úrslitaáhrif í máli þessu hvort seinkun brottfararinnar var að rekja til slæmra veðurskilyrða þann 16. desember eða að morgni 17. desember þar sem ljóst er að aðstæðurnar voru liðnar hjá þegar brottför var áætluð.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Í máli þessu varð tæplega þriggja klukkutíma seinkun á brottför í flugi IA til þess að kvartandi missti af tengiflugi sem innifalið hafði verið í miðakaupum kvartanda. Samgöngustofa lítur því svo á í þessu máli að það hafi verið á ábyrgð IA að kvartendur kæmist til Toronto nógu tímanlega til að komast í tengiflug sitt. Þannig beri IA ábyrgð á seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað. Einnig má vísa í forúrskurð Evrópudómstólsins 26. febrúar 2013, (Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts) þar sem fram kemur að flugrekandi sé bótaskyldur vegna seinkunar á lokaákvörðunarstað, ef að seinkun á brottför veldur því að farþegi missir af tengiflugi sínu. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að IA sé bótaábyrgt vegna seinkunarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi farþega. Orðalag 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er skýrt hvað þetta varðar. Flugrekandi skal afhenda farþega sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleyfi sínu brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 22. apríl 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson