



Ákvörðun Samgöngustofu nr. 297/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI533 þann 3. febrúar 2019.

I. Erindi

Þann 11. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI533 þann 3. febrúar 2019 frá München til Keflavíkur. Áætluð brottför var kl. 13:05 en raunveruleg brottför var kl. 18:47 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 16:00 en raunveruleg koma var kl. 21:29, eða seinkun um fimm klukkustundir og 29 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 IA til umsagnar þann 11. febrúar 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 12. febrúar kom fram:

„Flug FI533 3. febrúar 2019 seinkaði um 5 klst. og 29 mínútur en ástæðu seinkunar má rekja til veðuraðstæðna á München flugvelli og takmarkana flugmálayfirvalda þar í landi.

Eins og meðfylgjandi gögn sína var mikil snjókomu í München 3. febrúar síðastliðin. Vegna þessarar snjókomu raskaðist brottför allra fluga frá München. Veðrið gerði það að verkum að þegar snjókoman hætti myndaðist stífla á vellinum sem tafði brottför enn lengur.

Samkvæmt 14. inngangslíð reglugerðar EB 261/2004 falla slæmar veðuraðstæður undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður. Þá segir í 15. inngangslíð reglugerðar EB 261/2004 að aðstæður skulu teljast óviðráðanlegar ef áhrif af ákvörðun í flugumferðarstjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi, veldur mikilli seinkun.

Að ofangreindu virtu telur Icelandair að tilefni hafi verið að hafna bótagreiðslu varðandi flug FI533 03 febrúar 2019.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. febrúar. Í svari kvartanda sem barst sama dag gerir hann m.a. athugasemdir við að farþegar hafi verið látnir bíða í flugvélinni í stað þess að láta þá bíða í flugstöðinni og telur að þjónustu IA og upplýsingagjöf til farþega hafi verið ábótavant.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilulaga 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 SGS 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 kvartandi átti bókað far með flugi IA nr. FI533 frá München til Keflavíkur þann 3. febrúar 2019 og að fluginu seinkað um fimm klukkustundir og 29 mínútur.

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. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar frá München og uppsöfnuðum vanda vegna þeirra veðuraðstæðna. Það er mat SGS að IA hefur því nægjanlega sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður, sem leiddu til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 10. desember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson