

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2016 vegna kvörtunar um aflýsing á flugi EZS1246 þann 6. janúar 2015

I. Erindi

Þann 11. febrúar 2015 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, B, C og D hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Easyjet (EJ) EZS1246 þann 6. janúar kl. 17:10, fluginu var aflýst vegna veðurs. Raunverulegur brottfarartími flugsins var svo daginn eftir, eða þann 7. janúar kl. 7:30.

Kvartendur fara fram á skaðabætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina til umsagnar þann 11. febrúar 2015. Svar EJ barst þann 12. mars 2015. Í svari EJ kemur fram að fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs og því eigi kvartandi ekki rétt á bótum. SGS aflaði einnig upplýsinga frá Isavia, rekstraraðila Keflavíkurflugvallar, og fékk þann 11. febrúar 2015 upplýsingar um að veður þann 6. janúar 2015 hafi verið slæmt. SGS sendi kvartanda umsögn EJ til umsagnar þann 20. mars 2015 en engar athugasemdir bárust.

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 stjórnáslutlaga 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.

Fyrir liggur að flugi EJ EZS1246 þann 6. janúar sl. var aflýst vegna veðurs. Réttur til skaðabóta fellur niður ef um óviðráðanlegar aðstæður hefur verið um að ræða, í þessu tilfalli er ljóst m.a. vegna gagna sem EJ sendir með sinni umsögn að veður var slæmt. Ekki skiptir máli í þessu sambandi þó að aðrar flugvélar hafi farið frá Keflavík á þeim tíma sem beðið var. Ef að flugstjóri metur aðstæður þannig að ekki sé fært að fara í loftið þá verður að virða þá ákvörðun hans m.t.t. til aðstæðna og samþykkja þá útskýringu EJ að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Kröfu kvartanda um skaðabætur er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur vegna aflýsingar á flugi EZS1246 6. janúar sl. er hafnað.

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 30. mars 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir