

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 92/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
Icelandair FI 852 þann 25. apríl 2016.**

I. Erindi

Þann 6. janúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI 852 frá Chicago til London með millilendingu í Keflavík þann 25. apríl 2016. Brottför flugsins frá Chicago seinkaði um 59 mínútur vegna veðuraðstæðna. Seinkunin varð til þess að kvartendur misstu af áframhaldandi flugi frá Keflavík til London. Upphaflega áætlaður komutími kvartenda til London var kl. 11:45 en raunverulegur komutími var kl. 20:10 eða rúmlega 8 klukkustundum á eftir áætlun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. janúar sl. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 13. janúar kemur fram að þann 25. apríl 2016 hafi flugi FI 852 frá Chicago til Keflavíkur seinkað um 59 mínútur vegna veðuraðstæðna í Chicago. Seinkun hafi orðið þess valdandi að kvartendur hafi misst af áframhaldandi flugi í Keflavík. Seinkunin hafi komið til vegna þrumuveðurs í Chicago en hættulegt hafi reynt fyrir þjónustuaðila flugfélaganna að vera á útisvæði og mikil bið verið á að komast í loftið vegna flugskilyrða.

Víða hafi verið fjallað um þetta óveður í fjölmiðlum t.a.m. í eftirfarandi grein þar sem fram hafi komið: „The National Weather Service Storm Prediction Center issued a Severe Thunderstorm Watch for a large portion of the Chicago area until 10 p.m. Monday.“
<http://cltv.com/2016/04/25/severe-thunderstorm-watch-in-effect-for-chicago-area/>

Þá kemur fram í umsögn IA að félagið hafni bótaskyldu gagnvart kvartendum með vísan til Evrópureglugerðar um réttindi flugfarþega. Að flugfélög geti ekki talist bótaskyld verði seinkun eða niðurfelling á flugi vegna veðurs. Að umsögninni fylgi gögn um veðuraðstæður og

brottfarir frá Chicago þann 25. apríl 2016 sem sýni að fleiri flugrekendur en IA hafi orðið fyrir röskun á flugi vegna þrumuveðursins.

Samgöngustofa sendi svar IA til kvartenda til umsagnar þann 13. janúar sl. Í svari kvartenda sem barst sama dag kemur fram að ósamræmi hafi verið í viðbrögðum IA vegna seinkunarinnar. Félagið hafi í október 2016 borið við óviðráðanlegum aðstæðum vegna þrumuveðurs en í nóvember skipt um skoðun og boðið kvartendum bætur vegna seinkunarinnar. Kvartendur hafi samkvæmt því lögmaetar væntingar um að fá bæturnar greiddar.

Samgöngustofa óskaði þann 14. janúar sl. eftir skýringum IA á því hvers vegna kvartendum hafi á fyrri stigum verið boðnar skaðabætur. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 17. janúar kemur fram að um mannleg mistök hafi verið að ræða. Að þjónustufulltrúi félagsins hafi skoðað ranga flugdagsetningu en síðar farið betur yfir málið og orðið ljóst að seinkunin hafi komið til vegna veðuraðstæðna.

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 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IA nr. FI 852 frá Chicago til Keflavíkur og áfram til London þann 25. apríl 2016. Fyrir liggur að 59 mínútna seinkun varð á brottför frá Chicago sem varð til þess að kvartendur misstu af áframhaldandi flugi í Keflavík. IA hefur borið við óviðráðanlegum aðstæðum vegna veðuraðstæðna á flugvellingum í Chicago og hafnar bótaábyrgð vegna seinkunarinnar.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar þar sem fram kemur að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

IA hefur í málinu lagt fram gögn sem staðfesta að þrumuveður var á flugvellingum í Chicago á brottfarartíma flugs FI 852 þann 25. apríl 2016 og að röskun hafi orðið á fjölda annarra flugferða frá flugvellingum þann dag. Samgöngustofa fellst á að umrædd gögn sanni að aðstæður í máli þessu hafi verið óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Samgöngustofu hefur IA auk þess fært fram viðhlítandi rök fyrir því af hverju kvartendum hafi á fyrri stigum verið boðnar skaðabætur vegna seinkunarinnar og telur stofnunin ljóst að um mistök starfmanns IA hafi verið að ræða. Í ljósi framangreinds er kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi IA hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegar hafi ekki verið upplýstir um réttindi flugfarþega eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 9. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur