

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 40/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI680 þann 4. ágúst 2015.

I. Erindi

Þann 23. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B og C, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) frá Seattle til Frankfurt með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför var 16:30 en u.þ.b. tveggja klukkustunda seinkun varð á fluginu vegna bilunar í innritunarkerfi á flugvelli í Seattle sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Keflavík og komust ekki á áfangastað fyrr en sólarhring seinna.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 24. nóvember og barst svar IA tveimur dögum seinna, þar kemur fram að: „Flug FI 680 frá Seattle til Keflavíkur þann 04. ágúst 2015 var í 92 mínútna seinkun vegna bilunar í innritunarkerfinu á Seattle Tacoma flugvelli. Starfsfólk Icelandair þurfti að innrita farþega símleiðis með aðstoð þjónustuvæðs í Reykjavík og handskrifa brottfararspjöld og töskumiða fyrir 150 farþega. Taka má fram að flugvellirnir sjá sjálfir um rekstur og viðhald á innritunarkerfunum til að tryggja að flugöryggi sé í samræmi við viðurkenndar öryggiskröfur og aðferðir. Rétt eins og flugumferðarstjórn er ekki í höndum flugfélaganna þá getur Icelandair ekki tekið ábyrgð á bilun í tölvukerfi sem er rekið af þriðja aðila. Samkvæmt Evrópureglugerðinni myndi þessi seinkun flokkast sem third party interruption og neitum við kröfu Alana Krstev um skaðabætur. Alanu og foreldrum hennar var séð fyrir hóteli og mat á meðan á ferðatöfinni stóð á Íslandi og þeim komið á annað flug til Frankfurt daginn eftir.“

SGS sendi kvartendum umsögn IA til athugasemda þann 27. nóvember, í svari kvartenda sem barst 2. desember kemur fram: „I understand the reasons that caused the delay and can see that Seattle Tacoma Airport was involved in the matter. As you can understand, my parents and I feel left out in the rain now. We checked with Iceland Air ground staff that we need to continue our trip the same day. We were informed to accept their offer to depart the next day. If we made other arrangements we could ask the airline for reimbursement later. If we had known that a compensation would be denied, the decision of booking a return flight on our own costs would have been differently. So Iceland Air should take responsibility for giving false information. As a passenger I can hardly tell what causes a delay. Also we weren't ever informed about our passenger rights. And as we booked the flight with Iceland Air and not with Seattle Tacoma Airport, they are the ones to contact.“

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 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.

Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþegar 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 bókað far með flugi IA frá Seattle til Keflavíkur og þaðan til Frankfurt. Bæði flugin höfðu verið keypt á sama bókunarnúmeri. Samgöngustofa telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð IA að koma kvartanda til Keflavíkur í tæka tíð svo að hann næði flugi sínu til Frankfurt. Samgöngustofa áréttar í því samhengi að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma á ákvörðunarstað. Telja verður að það, að miða við brottfarartíma sé sýnilega

andstætt markmiðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Þessi túlkun hefur verið staðfest með dómum Evrópudómstólsins og hefur einnig verið áréttuð í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 þar sem segir í 1. mgr: „Farþegi sem verður fyrir seinkun og kemur á ákvörðunarstað a.m.k. þremur klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað getur átt rétt á bótum í samræmi við það sem gildir um aflýsingu flugs skv. reglugerð þessari. Vísa má 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.

Samkvæmt framansögðu er álitamál þessa máls hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartanda sem leiddi til sólarhrings seinkunar á lokaákvörðunarstað. IA telur að ekki komi til skaðabóta þar sem að orsök seinkunarinnar sé tilkomin vegna aðstæðna hjá þriðja aðila eða rekstraraðila flugvallarins í Seattle sem bera megi saman við notkun á flugumferðarþjónustu.

Líkt og fram hefur komið er reglugerð EB nr. 261/2004 ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og ber því að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt. Sönnunarbyrði fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Við mat á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður er að ræða telur Samgöngustofa rétt að skoða hvort bilun í innritunarkerfinu á Seattle flugvelli geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Samgöngustofa vísar í þessu sambandi til dóms Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 þar sem dómstóllinn komst m.a. að þeirri niðurstöðu að ef aðstæður eiga rætur að rekja til atvika sem ekki eru hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda geti hann verið undanþeginn frá því að greiða skaðabætur. Að mati Samgöngustofa er starfsemi tengd innritun í flug óhjákvæmilegur þáttur í rekstri flugrekanda og skiptir ekki máli þótt slík þjónusta sé innt af hendi þriðja aðila. Af þessum ástæðum er það mat stofnunarinnar að bilanir sem tengjast starfsemi tengdri innritun í flug eða notkun tækja sem nauðsynleg eru til innritunar falli undir venjulega starfsemi flugrekenda. Þá hefur IA ekki sýnt fram á að ekki hefði verið hægt að afstýra seinkuninni jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. m.a. þá staðreynd að starfsfólk IA innritaði farþega símleiðis. Með vísan til framangreinds er það mat stofnunarinnar að IA hafi ekki tekist sönnun þess að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða.

Samgöngustofa bendir á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt þeirri reglugerð skuli ekkert ákvæði reglugerðarinnar túlkað þannig að það takmarki rétt hans til að krefjast skaðabóta frá hvaða einstaklingi sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að IA beri að greiða kvartendum 600 evrur á mann skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

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

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. júní 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir