

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 58/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs Icelandair, FI 670 þann 8. apríl 2014

I. Erindi

Þann 25. maí sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A, fyrir hönd sonar síns, B (hér eftir kvartandi). Kvartandi hafði átt bókað flug með flugi Icelandair (IA), frá Denver til Frankfurt með millilendingu í Keflavík þann 8. apríl kl. 5.20. Vegna verkfallsaðgerða Isavia seinkaði flugi hans og hann missti af tengiflugi sem hann átti frá Frankfurt til Berlín. Fór svo að hann keypti nýjan flugmiða á staðnum.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og endurgreiðslu vegna kaupa á hinum nýja flugmiða.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi kvörtunina til IA með tölvupósti til umsagnar þann 25. júní sl. og ítrekaði beiðni um umsögn þann 23. júlí. Sama dag, 23. júlí barst umsögn frá IA. Í umsögn IA kemur fram að kröfu kvartanda um bætur sé hafnað á þeim forsendum að verkfallsaðgerðir Isavia í Keflavík hafi orsakað seinkunina. Um hafi verið að ræða aðstæður sem IA hafi ekki geta haft neina stjórn á. Flugvöllurinn í Keflavík hafi verið lokaður á þeim tíma sem áætluð koma og brottför var og því enginn möguleiki fyrir vélar IA að lenda eða fara á áætlun.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn IA til athugasemda með tölvupósti þann 23. júlí sl. Daginn eftir bárust athugasemdir frá kvartanda. Í athugasemdum kvartanda kemur fram að kvartandi skilji að IA geti ekki borið ábyrgð á verkfallsaðgerðum starfsmanna Keflavíkurflugvallar en tekur jafnframt fram að ósanngjarnt sé að farþegar þurfi að bera hallan af þeim aðgerðum. Kvartandi hafi notað sparifé sitt í ferðalagið og staðið við sitt samkvæmt samningi við IA. Hann hafi keypt miða og mætt á flugvöllinn á réttum tíma. Nær væri að IA ynni að lausn málsins í samstarfi við Keflavíkurflugvöll til að bæta farþegum tjón sem þeir urðu fyrir.

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.

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.

Nánar tiltekið kveður 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 á um að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur ef hann getur fært sönnur 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.

Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber m.a. að líta til 14. inngangstöluliðar reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast vegna [...] verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Framangreinda seinkun kvartanda má rekja til þess að á þeim tíma sem flug hans átti að fara um Keflavíkurflugvöll stóðu yfir verkfallsaðgerðir starfsmanna Keflavíkurflugvallar. Samgöngustofa lítur svo á að umræddar verkfallsaðgerðir hafi í þessu máli falið í sér óviðráðanlegar aðstæður. Er í því sambandi lögð sérstök áhersla á að verkfallsaðgerðir stóðu yfir á þeim tíma þegar flugið átti að fara um Keflavíkurflugvöll. IA hafði þannig enga möguleika á því að afstýra eða hafa áhrif á aðstæður.

Getur af þeim sökum ekki komið til skaðabóta vegna umræddrar seinkunar.

Kvartandi fer í þessu máli einnig fram á endurgreiðslu flugmiða frá Air Berlin sem hann þurfti að kaupa þar sem hann missti af tengiflugi sínu vegna seinkunar á flugi IA. Hér er mikilvægt að árétta að flugið sem kvartandi keypti samkvæmt bókun sinni hjá IA var frá Denver til Frankfurt með millilendingu í Keflavík. Flugmiði hans frá Frankfurt til Berlín er þannig ótengdur viðskiptum kvartanda við IA. Verður því að líta þannig á að Frankfurt hafi verið lokaákvörðunarstaður flugs kvartanda með IA. Vísast hér í h- lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem lokaákvörðunarstaður er skilgreindur á eftirfarandi veg: „ákvörðunarstaðurinn sem skráður er á farmiðann þegar honum er framvísað við

innritunarborð eða, þegar um er að ræða bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar. Ekki skal taka með í reikninginn önnur tengiflug sem mætti að öðrum kosti nota, af upphaflega áætlaður komutími stenst“. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á kostnaði sem á farþega kann að falla, eftir að hafa komið á lokaákvörðunarstað. SGS sker ekki í ákvörðun þessari úr um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli. Verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

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

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugmiða Air Berlin flugleiðina Frankfurt - Berlín úr hendi Icelandair, 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 28. október 2014

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson