

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 131/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI306 þann 10. mars 2018.

I. Erindi

Þann 1. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 10. mars 2018. Áætluð brottför var kl. 07:35 en raunveruleg brottför var kl. 12:21 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Stokkhólms var kl. 11:30 en raunveruleg koma var kl. 16:12, eða seinkun um 4 klukkustundir og 42 mínútur.

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 12. júní 2018. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 10. júlí 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna veðuraðstæðna:

„Vegna mikils snjófalls á Íslandi þann 10. mars 2018 voru aðstæður á Keflavíkurlflugvelli vægast sagt erfiðar. Erfiðlega gekk að ryðja flugbrautirnar og voru til að mynda margar Ameríkuvélar Icelandair sem áttu að lenda að morgni 10. mars í „hold“ þar sem ekki var hægt að koma þeim upp að flugstöðvarbyggingunni fyrir hálfu og snjó (sjá viðhengi 1). Eins og sést á viðhengi nr. 2, voru allar Evrópuvélar Icelandair einnig í seinkun að morgni 10. mars vegna þessa.

En svo varð aukaleg seinkun á flugi FI 306 þar sem ekki var hægt að ná vélinni úr flugskýlinu þar til búíð var að ryðja umrætt svæði (sjá viðhengi 3). Icelandair vill taka fram að eðlilegt sé að vélar séu geymdar í skýlinu og er það yfirleitt skömmu fyrir brottför sem þær eru sóttar úr skýlinu. Því er ekki rétt að Icelandair hafi ekki verið með vélina tilbúna, það var bara ekki hægt að komast að henni útaf umræddum veðuraðstæðum.

Umsögn IA var send kvartendum til athugasemda þann 12. júní. Í svar kvartenda sem barst 4. júlí benda kvartendur á misræmi í svörum IA við kvörtunum þeirra einnig benda þeir á að aðrar vélar hafi farið fyrr í loftið en þeirra flug. Það sé á ábyrgð IA að vera með fullnægjandi aðgerðir vegna snjóruðnings. Einnig benda þeir á möguleg tengsl við flugvél IA sem hafi farið útaf braut við komu til Keflavíkur.

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 stjórnslulaga 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 dómfordæmi 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 kvartendur áttu bókað far með flugi FI306 þann 10. mars 2018 og seinkaði komu flugsins á áfangastað um 4 klukkustundir og 42 mínútur.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi þann 10. mars 2018 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður og afleiðingar þeirra undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati Samgöngustofu hefur IA sýnt nægjanlega fram á að óviðráðanlegar aðstæður voru í Keflavík að morgni 10. mars 2018 vegna snjókomu. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður bein áhrif flug kvartenda nr. FI306, svo að seinka þurfti því flugi.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartenda nr. FI306 þann 10. mars 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Ícelandair samkvæmt 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. júní 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson