

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 152/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI440 þann 9. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 28. júní 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI440 þann 9. febrúar 2020 frá Keflavík til Manchester. Flugið var starfrækt á réttum tíma en þurfti að lenda í Glasgow vegna veðurs í Manchester.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Einnig fara farþegar fram á endurgreiðslu kostnaðar sem féll til við að komast frá Glasgow til Manchester.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 29. júní 2020. Í svari IA sem barst þann 5. ágúst kemur m.a. fram:

„Afsakið hve seint hefur tekist að svara erindinu.

Kvartandi hefur þegar haft samband við Icelandair vegna atviksins þar sem veitt voru efnisleg svör við erindi kvartandans.

Kvartandi átti bókað far með Icelandair frá Keflavík til Manchester 9. Febrúar síðastliðinn en vegna gríðarlegs fárviðris neyddist vélin til að snúa af leið og lenda í Glasgow. Snýr kvörtun kvartanda annarsvegar að endurheimt útlagðs kostnaðar en Icelandair hefur endurgreitt kvartanda útlagðan kostnað í samræmi við framlagðar kvittanir.

Þá snýr kvörtun kvartanda að bótum vegna aflýsingarinnar. Er afstaða félagsins afdráttarlaus á þá leið að hafna beri kröfu kvartanda um bætur þar sem aflýsingunni var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðar EB 261/2004, sbr. einnig 14. Inngangслиður reglugerðarinnar. Fólust hinar óviðráðanlegu aðstæður n.t.t. í illviðri sem ekki samræmist þeim kröfum sem gerðar eru til starfrækslu flugsins, sbr. 14. Inngangслиður reglugerðarinnar. Vinsamlegast finnið hjálögð viðeigandi gögn.

Að því sögðu útrekar Icelandair að hafna beri kröfu kvartanda um bætur.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. ágúst, efnislegar athugasemdir bárust ekki frá kvartendum.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilanna 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 SGS 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 vól; 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.

Loffferðalögum 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 átti bókað far með flugi Icelandair, FI440 til Manchester þann 9. febrúar 2020 og vegna veðurs á áfangastað þá neyddist áhöfn vélarinnar til að lenda í Glasgow. Kvartendur komu sér á eigin vegum til áfangastaðar.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsingin á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. En flugi telst aflýst ef það lendir á öðrum flugvelli en áfangastað. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á mjög erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma flugs kvartenda til Manchester. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Manchester, sem leiddi svo til aflýsingar á flugi kvartenda.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Þar sem IA hefur samþykkt kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar þá er sú krafa ekki tekin til meðferðar hér.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson