

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 50/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI644 þann 5. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 20. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI644 þann 5. nóvember 2017 frá Washington til London með millilendingu í Keflavík.

Kvartandi fer 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til Icelandair til umsagnar 20. febrúar 2018. Í svari Icelandair sem barst 23. febrúar 2018 kom fram að þann 5. nóvember 2017 hafi öllum innanlands og utanlandsflugum verið aflýst vegna veðurs. Kvartandi hafi verið endurbókaður til síns lokaáfangastaðar þann 6. nóvember með öðru flugfélagi. Mátti því rekja aflýsingu á flugi FI644 til óviðráðanlegra aðstæðna að sögn félagsins og því ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa sendi Icelandair beiðni þann 15. júní 2018 um að félagið veitti nánari upplýsingar um málavexti út frá lýsingum málsaðila. Í svari Icelandair sem barst Samgöngustofu þann 26. júní 2018 kom fram að farþeginn var endurbókaður sér að kostnaðarlausu á beint flug með öðru flugfélagi þann 6. nóvember 2017 á lokaáfangastað, sem var London Heathrow. Þann 9. nóvember 2017 hafi kvartandi átt annað flug með Icelandair frá London til Washington. Kvartandi greiddi breytingargjald og bókaði nýtt flug degi síðar. Kvartandinn hafi síðan ekki mætt í flugið þann 10. nóvember 2017.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 27. febrúar 2018 og aftur þann 24. ágúst 2018 eftir að frekari upplýsingar höfðu fengist frá flugrekanda um málavexti. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

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 stjórnisýslulaga 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á

erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Við meðferð málsins hefur kvartandi ekki hreyft við andmælum eða komið með athugasemdir við útskýringar af hálfu flugrekanda. Að mati Samgöngustofu hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum brottfarartíma, sem leiddi til aflýsingar á flugi nr. FI644 frá Washington til Keflavíkur.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við þarf að horfa til þess að flugrekanda beri að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Samgöngustofa metur það svo að Ícelandair hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna en kvartanda var boðið beint flug til lokaáfangastaðar, London Heathrow, með öðru flugfélagi daginn eftir.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda 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.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 28. maí 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir