

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 127/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI614 þann 22. ágúst 2019.

I. Erindi

Þann 9. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI614 þann 22. ágúst 2019 frá New York til Keflavíkur og í kjölfarið tengiflug nr. FI342 frá Keflavík til Helsinki. Flug kvartanda kom í seinkun til Keflavíkur sem leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Helsinki. IA útvegaði kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað og kom kvartandi um sex klukkustundum og 20 mínútum eftir upphaflega áætlaðan komutíma á lokaákvörðunarstað.

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 IA til umsagnar þann 9. mars 2020. Í svari IA sem barst þann 3. apríl 2020 kom fram eftirfarandi:

„Afsakið hve seint hefur tekist að svara erindinu. Kvartandi hefur þegar beint erindi sínu til Icelandair, hvar veitt voru efnisleg svör við erindi kvartandans.

Farþegi átti bókað far með Icelandair frá Helsinki (HEL) til JFK flugvallar í New York BNA (JFK) með millilendingu í Keflavík (KEF) 16. ágúst síðastliðinn og sömu leið til baka 21.-22. ágúst. Snýr kvörtun farþega að flugi 21. ágúst en flugnúmer farþega voru FI614 og FI342. Olli seinkun á flugi FI614 því að farþegi missti af tengiflugi sínu frá KEF til HEL að morgni 22. ágúst. Var farþega því útvegað far til CPH með SAS (SK595) og þaðan til HEL með Finnair (AY956). Lenti farþegi á áfangastað klukkan 20:15 eða um 6 klukkustundum og 20 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Líkt og kvartanda hefur þegar verið tjáð er umrædd seinkun til komin vegna slæmra veðurskilyrða í New York á þeim tíma sem áætlað var að flugið færi í loftið. Einnig er vert að nefna að sama veður hægði verulega á flugi FI615, sem starfrækt var af sömu flugvél í aðdraganda flugs FI614. Fólust veðurskilyrðin n.t.t. í stormviðri sem gekk yfir svæðið umræddan dag og daga á eftir en því fylgdu mikil rigning, þrumur og eldingar. Raskaði þetta því umtalsvert flugumferð og öðrum samgöngum. Vinsamlegast finnið hjálagðar veðurathuganir, fréttaskýringar og staðfestingar úr tölvupóstkerfum

Icelandair. Telur Icelandair slíkar aðstæður bersýnilega falla að hugtak óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Er afstaða félagsins, að því sögðu, sú að hafna beri kröfu kvartanda um bætur.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. apríl 2020. Í svari kvartanda sem barst þann 6. apríl 2020 hafnaði kvartandi því að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004 hafi orsakað seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað og ítrekaði kröfu um staðlaðar skaðabætur.

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. loftferðalaga. 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 seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA hefur lýst því svo að seinkun flugs FI614 frá New York til Keflavíkur þann 22. ágúst 2019 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna á JFK flugvellið í New York sem hafði bæði keðjuverkandi áhrif til seinkunar í fyrra flugi vélarinnar sem síðar framkvæmdi flug kvartanda og bein áhrif til seinkunar á flug kvartanda. IA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á JFK flugvellið í New York þann 22. ágúst 2019. Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn IA og tiltók í svari sínu að veðrið hafi haft veruleg áhrif á alla starfsemi flugvallarins í New York þann 22. ágúst sem réttlætir seinkunina með hliðsjón af slæmum veðuraðstæðum. Að mati SGS hefur IA því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í New York þann 22. ágúst sem orsakaði seinkun á brottför flugs kvartanda.

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.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Icelandair útvegaði kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að IA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu fyrir kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA 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, 27. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson