



Ákvörðun Samgöngustofu nr. 282/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi og töf á afhendingu farangurs vegna flugs nr. FI656 þann 16. nóvember 2018.

I. Erindi

Þann 13. desember 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI656 þann 16. nóvember 2018 frá Minneapolis til Keflavíkur. Áætlaður brottfarartími var 18:30 en raunverulegur brottfarartími var 21:50. Áætlaður komutími var 06:30 en raunverulegur komutími var 10:21 eða seinkun um þrjár klukkustundir og 51 mínútu.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna farangurstafar 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 IA til umsagnar þann 15. desember 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 7. janúar 2019 kom m.a. fram að:

„Flugvélin sem starfrækti flug FI656 var skipulögð í 2 flug umræddan dag (FI657 og FI656) en áætluð brottför farþega með flugi FI656 16.11.18 var kl. 18:30 á staðartíma (00:30 UTC) en raunverulegur brottfaratími var kl. 21:50 sama dag. Vegna þess gífurlega miklavindsstyrks sem var til staðar fyrr um milli 15:30 - 19:30 og þeirra takmarkana sem ríktu á Keflavíkurflugvelli á þeim tíma seinkaði brottför á stórs hluta fluga Icelandair og var því ekki unnt að starfrækja flug FI657 frá KEF til MSP fyrr en kl. 19:52. Óumdeilanlegt er að veðuraðstæðurnar milli 15:30 og 19:30 falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. og 15. inngangslíð reglugerðarinnar. Í ljósi nýlegra úrskurða samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins nr. SNR17100072, SNR17100073 og SNR17100074 telur Icelandair jafnframt að hafna beri bótaskyldu félagsins þar sem flugi FI656 hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna þar sem svo umfangsmikil röskun var óumflýjanlega til þess fallinn að hafa áhrif á áætlun síðar um daginn. ...

Vardandi endurgreiðslu kostnaðar vegna töskuseinkunar vill Icelandair benda á að skv. 2. másl. 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 verður flytjandi ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af töskuseinkun ef hann hefur viðhæft þær aðgerðir sem sanngjarn getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir til að koma í veg fyrir seinkun. Fyrir liggur að vél FI656 lenti á Keflavíkurflugvelli kl. 10:21 17.11.2018 en samkvæmt Metar gögnum voru aðstæður með þeim hætti að ekki var hægt að afhlaða töskum úr vélinni fyrr en vindur lægði. Af ofangreindu telur Icelandair að það geti ekki borið ábyrgð á útlögðum kostnaði farþega þar sem töskuseinkun má rekja til þess að ógerlegt var að afhlaða vélina við komu.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 10. janúar 2019. Í svari kvartenda sem barst sama dag tiltóku kvartendur a.m.k. tvær flugvélar hafi farið frá Keflavík á þeim tíma sem hinar óviðráðanlegu aðstæður hafi átt að standa yfir og ítrekar að umrædd seinkunin á flugi þeirra hafi verið vegna seinkunar á fyrri flugi vélarinnar FI657.

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 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 SGS 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.

Um ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri er fjallað í 106. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að flytjandi ber ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Í 2. mgr. sömu greinar kemur þó fram að flytjandi verður ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af framangreindum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjart getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir.

Er það mat SGS að orsök seinkunar á afhendingu farangurs kvartenda falli undir 2. mgr. 106. gr. loftferðalaga í ljósi þessi að aðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 16. nóvember 2018 voru með þeim hætti að ekki var hægt að afhlaða töskur úr vélinni fyrr en veðuraðstæður yrðu betri. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna farangurstafar hafnað. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi IA nr. FI656 þann 16. nóvember 2018 frá Minnesota til Keflavíkur og seinkaði komu flugsins um tæpar fjórar klukkustundir.

Álitaefni í þessu máli er hvort að seinkunin á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í fylgigögnum með athugasemdum IA koma fram upplýsingar sem sýna fram á slæm veðurskilyrði á Keflavíkurflugvelli þann 16. nóvember 2018 og var m.a. nokkrum fjölda fluga seinkað eða aflýst vegna veðurs þennan dag. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem áttu sér stað í lengri tíma og því ekki óeðlilegt að nokkur röskun hafi orðið á flugáætlun kvartenda. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi FI657 þann 16. nóvember 2018 sem síðan olli seinkun á flugi kvartenda FI656 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarmorð

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

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar úr hendi Icelandair sbr. 2. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998, 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, 9. desember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson