

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 248/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi I2 3661 þann 18. júní 2017.

I. Erindi

Þann 8. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iberia (IB) nr. I2 3661 frá Keflavík til Madrid þann 18. júní 2017. Áætluð brottför var kl. 01:45 þann 18. júní 2017 en raunveruleg brottför var kl. 15:30 þann 19. júní 2017, eða seinkun um rúmar 13 klukkustundir.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 16. desember 2017. Í svari IB sem barst SGS þann 2. janúar 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna að sögn félagsins og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari IB tiltók félagið að fyrra flug sömu vélar sem átti flug frá Madrid til Keflavíkur þann 18. júní 2017 hafi þurft að snúa af leið til lendingar á Egilsstöðum vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Færði félagið m.a. fram flugvallarveðurupplýsingar og flugvallarveðurspár fyrir Keflavíkurflugvöll umræddan dag.

SGS sendi kvartendum svar IB til umsagnar. Í svari kvartenda voru fyrri kröfur ítrekaðar. Kvartendur vísa m.a. til þess að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli hefðu ekki átt að hafa áhrif á fyrra flug vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug þeirra þar sem önnur flug hafi ekki orðið fyrir slíkum truflunum. Kvartendur bentu á að aðstoðin sem IB veitti þeim hafi ekki verið í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem þeir fengu enga hressingu eða máltíð þann 19. júní 2017. Enn fremur bentu kvartendur á að IB hafi ekki tekið afstöðu varðandi kröfu kvartenda á endurgreiðslu á kostnaði sem kvartendur fóru fram á við IB í kvörtun sinni.

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 stjórnarsýslulaga 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 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 í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur IB sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík þann 18. júní 2017. Ákvörðun flugáhafnar um að halda til varaflugvallar verður ekki endurskoðuð af hálfu SGS. Telur SGS því að rekja megi viðsnúning til varaflugvallar á fyrra flugi vélarinnar sem síðar átti að sinna flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Rúmlega 13 klukkustundir liðu frá lendingu á flugi IB á Egilsstöðum þar til flugið lagði aftur af stað til

Keflavíkur. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til lendingar á varaflugvelli í kjölfar óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Að mati SGS var seinkunin ekki óeðlileg með hliðsjón af atvikum og aðstæðum í málinu. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar varðandi bílastæðagjald sem kvartendur neyddust til að greiða á flugvelli í Madrid sökum þess að flugi þeirra seinkaði. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á umræddum kostnaði sem til féll á kvartendur vegna seinkunnar á flugi þeirra. Samgöngustofa sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli og verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna matarkaupa. Kvartendur sendu afrit af kvittun sem stafar erlendis frá. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á matarkostnaði sem til féll á kvartendur eftir brottför þeirra frá Íslandi vegna seinkunnar á flugi þeirra. Samgöngustofa sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli og verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Iberia skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Iberia 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, 30. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson