

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 107/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI521 þann 3. desember 2017.

I. Erindi

Þann 10. apríl 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI521 frá Frankfurt til Keðlavíkur. Áætluð brottför var kl. 13:05 en raunveruleg brottför var kl. 17:13 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 15:35 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 20:05 staðartíma, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 30 mínútur.

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 14. maí 2018. Í svari Icelandair sem barst síðar sama dag kom fram að flug FI521 var í 4 klukkustunda og 30 mínútna seinkun vegna veðuraðstæðna á Frankfurt. Af þessum 4 klukkustundum voru 2 klukkustundir í bið eftir afisingu vélarinnar á flugvællinum.

Þann 7. ágúst 2018 sendi Samgöngustofa beiðni til Icelandair um nánari útskýringar á töfnni ásamt upplýsingum úr flugrekstrarkerfum. Í svari Icelandair dagsett 16. ágúst 2018 voru umbeðin gögn lögð fram. Í svari Samgöngustofu til Icelandair síðar sama dag tiltók Samgöngustofa að tafir vegna hefðbundinnar afisingar hafa að jafnaði ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í ákvörðunum Samgöngustofu. Í þeim málum hefur hins vegar oftast verið um að ræða 30-45 mínútur en í þessu máli var um 4 klukkustundir og 30 mínútur að ræða. Í slíkum tilvikum, þar sem flugrekandi heldur því fram að löng töf verði rakin til afisingar sem rekja mætti til erfiðra veðuraðstæðna sem hafi víðtæk áhrif á flugumferð vallar, þarf gögn sem sýna fram á að slíkar veðuraðstæður hafi verið fyrir hendi. Þá væri ákjósanlegast að fá staðfestingu frá viðkomandi flugvallaryfirvöldum þess efnis.

Í kjölfarið lagði Icelandair fram veðurgögn frá flugvallaryfirvöldum í Frankfurt þar sem fram kom að þann 3. desember 2017 var biðtími flugvéla allt að 110 mínútur vegna veðurs.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar Icelandair til umsagnar þann 3. desember 2017 og 29. ágúst. 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 stjórnálaganna 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað flugfar frá Frankfurt til Keflavíkur og var seinkun á flugi hans um rúmlega fjórar klukkustundir. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir m.a. að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum viðkomandi flugs geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem hafði víðtæk áhrif á flugumferð og starfsemi vallarins. Að mati Samgöngustofu hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á flugvöllinum í Frankfurt áætluðum brottfarartíma, sem leiddi til seinkunar á brottför flugs kvartanda um tvær klukkustundir.

Í máli þessu er um að ræða heildarseinkun sem nemur fjórum klukkustundum og 30 mínútum. Flugrekandi hefur lagt fram gögn sem sýna að tvær klukkustundir af þeirri töf má rekja til óviðráðanlegra

aðstæðna. Að mati Samgöngustofu er því um að ræða seinkunn sem má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitæfni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Koma því til frádráttar 2 klukkustunda seinkunn vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkunn, sbr. aðferðafræði í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15. Heildarseinkunn til Keflavíkur var 4 klukkustundir og 30 mínútur. Heildarseinkun að frádregnum 2 klukkustundum var 2 klukkustundir og 30 mínútur. Er því ekki um bótaskylda seinkun að ræða í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012. Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir