

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 135/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
Icelandair, FI615 þann 12. janúar 2020.**

I. Erindi

Þann 11. apríl 2020 barst Samgöngustofu kvörtun ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI603 þann 12. janúar 2020 frá Keflavík til Toronto. Fluginu var aflýst og komust kvartendur til lokaáfangastaðar næsta dag.

Kvartendur fara 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.

Einnig eru kvartendur ósáttir við þjónustu og upplýsingagjöf Icelandair.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send IA til umsagnar 11. apríl 2020. Í svari IA sem barst þann 4. maí kemur m.a. fram:

Kvartandi (frv. „farþegi“) átti bókað far með Icelandair (frv. „félagið“) frá Keflavík (KEF) til Pearson flugvallar í Toronto, Kanada (YYZ) 12. Janúar síðastliðinn. Flug kvartanda bar númerið FI603.

Flugi kvartanda var aflýst vegna aftakaveðurs sem var á Íslandi umræddan dag. Vinsamlegast finnið hjálögð veðurathuganir, veðurspár og önnur viðeigandi gögn til staðfestingar. Hafði veðrið áhrif á allar brottfarir frá Íslandi um morguninn og þar af leiðandi komur síðari hluta dags.

Icelandair útvegaði farþega beint flug til YYZ næsta dag.

Er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu kvartanda um bætur þar sem aflýsingin var til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 4. maí. Í svari kvartanda sem barst þann sama dag segir m.a.:

Whilst I understand that there was poor weather, my complaint is about so much more than just this and I do not feel as though icelandair has addressed all of the issues that I raised.

Our experience was one of the worst I've ever experience. A member of staff was physically violent and hit a wall because I had questions about where I should put my 2yr old child. Anybody who could get to their baggage first were allocated hotel rooms, but those of us with prams etc were unable to use the lifts as security had stopped their use. They made use sleep on the airport floor with children. The whole organisation was a shambles and I felt completely let down. It ruined my holiday completely, and there was no support or communication from Icelandair. Icelandair announcements contradicted airport staff.

They knew the storm was affecting all flights that afternoon, and we should have been given notice and a hotel beforehand. Children and disabled people should have been prioritised Instead of left to sleep on a floor.

As I have explained below, the service was appalling and Icelandair have taken no responsibility for the poor experience. They do not look after their passengers and their incompetence and lack of accountability ruined our holiday.

Icelandair var boðið þann 22. október að svara fyrir þann skort á þjónustu sem kvartendur töldu sig verða fyrir.

Í svar Icelandair þann 23. október kom m.a. fram að:

Vegna þess hve gríðarlega slæmt veðrið var og hve lengi það varði þá safnaðist saman gríðarlegur fjöldi farþega á flugstöðinni í Keflavík. Þá voru aðstæður svo slæmar að reykjanesbrautinni var lokað og farþegar og starfsmenn komu hvorki lönd né strönd.

Starfsfólk félagsins reyndi þarna, við erfiðar aðstæður að veita öllum farþegum sem til þess leituðu upplýsingar um réttindi sín, afhenda bæklinga eða benda fólki á að hægt væri að fara á gististað og leggja fram kvittanir til endurgreiðslu.

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 stjórnslulaga 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Lofthæðalögum 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 kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair, FI615 þann 12. janúar 2020 og fluginu var aflýst og að kvartendur fengu nýtt flug næsta dag.

Álitafni 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. innganglið reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli, sem leiddi svo til aflýsingar á flugi kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu 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. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

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, 28. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson