

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 27/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI631 þann 12. og 13. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 2. júlí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI631 frá Keflavík til Boston þann 12. apríl 2019 en fluginu var aflýst sökum veðurs. Kvartandi var því bókaður á ný með flugi FI631 þann 13. apríl en því flugi var einnig aflýst sökum veðurs. Kvartanda var síðan boðið að fljúga til New York því næsta flug til Boston var þegar fullbókað, sem hann þáði.

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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 25. júlí 2019 kom fram eftirfarandi:

„Kvartandi átti bókaða og staðfesta farskráningu í flug FI205 og FI631, hvoru tveggja, þann 12. apríl síðastliðin. Flug FI205 fór frá Kaupmannahöfn (CPH) til Keflavíkur (KEF) í samræmi við áætlun og lenti í KEF klukkan 15:09 en áætluð landing var klukkan 15:15. Áætlað var að farþegi ferðaðist áfram frá KEF til Boston (BOS) síðar sama dag í flugi FI631 sem áætlað var að tæki á loft klukkan 17:15 að staðartíma og lenti klukkan 18:50 að staðartíma í BOS.

Um það leyti sem flug FI205 lenti í KEF voru veður í Keflavík orðin verulega vond (sjá viðhengi 1) með miklum vindum svo ekki tókst að afbyrða vélar nema á einu stæði vallarins sem var í skjóli fyrir vindum. Þá var, af sömu ástæðu, ekki unnt að byrða þær vélar sem ráðgert var að færu frá KEF síðari hluta dags 12. apríl svo aflýsa þurfti fjölda fluga (sjá viðhengi 2 og 3). Var áætlað flug kvartanda, FI631 þar á meðal (sjá viðhengi 3).

Um morguninn 13. apríl höfðu veður gengið niður að miklu leyti á KEF svo hafði var að endurbóka farþega á flug fyrir þann daginn. Var kvartandinn því bókaður á flug með sama flugnúmer, FI631, sem ráðgert var að tæki á loft klukkan 17:15 þann dag, þ.e. 13. apríl. Þegar líða tók á daginn tóku sig aftur upp miklir vindar í Keflavík og á KEF með þeim afleiðingum að aftur þurfti að aflýsa fjölda fluga (sjá viðhengi 4). En þar á meðal var það flug sem kvartanda hafði verið útvegað nr. FI631 (sjá viðhengi 4), og fór ekkert flug á loft frá KEF síðari hluta 13. apríl. Aftur var hafist handa við að útvega farþegum þá aðstoð sem þeir eiga rétt á og útvega ný flug. Var kvartandinn því bókaður á flug FI613 sem tók á loft klukkan 12:33 og lenti klukkan 13:03 að staðartíma í New York (JFK).

Kvartandi hefur, líkt og áður segir, þegar beint kröfu sinni að Icelandair fyrir tilstuðlan 3. aðila þar sem viðkomandi var tjáð að þar sem aflýsing á flugi FI631 væri vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. Reglugerðarinnar, bæri ekki að greiða þær skaðabætur sem um er fjallað í 5. gr, sbr. 7. gr. Reglugerðarinnar. Við sama tilefni var rejsseforsinkelse.dk send veðurfarsgögn því til staðfestingar.

Þá heldur kvartandi því fram að honum hafi ekki verið komið við fyrsta tækifæri á áfangastað. Þessu neitar félagið og ítrekar að farþegi var bókaður á fyrsta mögulega flug Icelandair, til BOS, þann 13. apríl. Eins og hefur verið rakið var það flug einnig fellt niður vegna illviðris. Voru því enn fleiri farþegar strandaglópar í KEF og hóf félagið að reyna að koma öllum sem urðu fyrir röskunum á áfangastað. Þar sem umfang raskananna var svo verulegt var talsverður fjöldi fólks sem ekki gat snúið strax heim, auk þess að ekki var hægt að neita farþegum sem áttu staðfesta farskráningu 14. apríl um far á þeim forsendum að aðrir þyrftu að komast heim.

Með tilliti til aðstæðna, þess gríðarlega fjölda farþega sem ekki komust til síns heima, telur félagið að ekki hafi verið mögulegt að koma farþega fyrr á áfangastað en raunin var.“

SGS sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 26. júlí 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartanda við umsögn IA.

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 framangreindra 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Loffferðalögum 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.

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið hvort að aflýsing á flugi nr. FI631 þann 12. og 13. apríl 2019 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.

IA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem staðfesta að slæmt veður var á Keflavíkflugvelli þann 12. – 13. apríl 2019 sem ástæðu aflýsingar flugs nr. FI631 þann 12. og 13. apríl. Það er mat SGS að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda nr. FI631 þann 12. og 13. apríl 2019 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.

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. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem stóðu yfir lengi og sköpuðu erfiðar aðstæður fyrir IA þar sem félagið bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt bar flugfélaginu skylda til að endurbóka viðkomandi farþega í ný flug. Ljóst er af gögnum málsins að mörgum flugum á vegum IA var aflýst eða seinkaði á tímabilinu 12.-14. apríl 2019 sökum slæmra veðuraðstæðna. Af framangreindu má telja að IA af sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarrorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar 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. loffferðalaga 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, 6. maí 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson