

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 78/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi IB3661 þann 21. júlí 2017.

I. Erindi

Þann 20. október 2017 barst Samgöngustofa kvörtun frá ABCDE Kvartandi átti bókað far með flugi Iberia Express (IB) IB3661 frá Reykjavík til Madrid þann 21. júlí 2017. Áætluð brottför var kl. 01:45 en raunveruleg brottför var kl. 09:44 síðar sama dag, eða seinkun um 8 klukkustundir.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Samgöngustofa sendi IB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. október 2017, svar barst ekki. Samgöngustofa notar því svar IB úr öðru máli vegna sama flugs. Í svari IB sem barst Samgöngustofa þann 6. september 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem olli töf á fyrra flugi sömu flugvélar frá Keflavík sem átti að framkvæma flug IB3661 og að viðkomandi farþegar hafi verið upplýstir um umrædda röskun á flugi IB3661 jafnfljótt og að flugfélaginu hafi verið það ljóst að seinkunin myndi hafa áhrif á flug hans.

Með tölvupósti, dags. 6. september 2017 í annarri kvörtun vegna sama flugs, óskaði Samgöngustofa eftir nánari skýringum frá IB um þær veðuraðstæður sem urðu valdur að seinkun flugs IB3661. Í svörum IB ítrekaði félagið að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræði eins og hafði komið fram í fyrri svörum félagsins.

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 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 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 dómafóðæmi 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 áttu bókað far með flugi IB3661 þann 21. júlí 2017 og að tæplega átta klukkustunda seinkun varð á komu til Madrid. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á fluginu 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. inngangслиð reglugerðarinnar. Við yfirferð sérfræðinga Samgöngustofa á framlögðum veðurgögnum var ekki hægt að sjá að veðuraðstæður hafi verið slæmar á Keflavíkflugvelli á brottfarardegi. Með hliðsjón af framangreindu og að IB lagði engin gögn fram sem sýndu fram á slæmar veðuraðstæður sem hefði getað haft áhrif á fyrri flug sömu vélar í Keflavík. Telur Samgöngustofa því að IB hafi ekki sýnt nægjanlega fram á að rekja mætti seinkun flugs IB3661 þann 21. júlí 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Ber því að fallast á kröfu kvartanda um rétt þeirra til staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Iberia Express skal greiða hverjum kvartanda 400 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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

Reykjavík, 6. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson