

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 81/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi NY327 þann 6. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 11. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Air Icelanda Connect (AIC) nr. NY327 frá Reykjavík til Egilsstaða þann 6. febrúar 2020 og var fluginu aflýst vegna veðurs.

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 AIC til umsagnar þann 12. febrúar 2020. Í svari AIC sem barst þann 13. febrúar 2020 kom eftirfarandi fram:

„Flug NY327 frá Egilsstöðum (EGS) 06/02/20 kl. 090:00 til Reykjavíkur (RKV) fór í seinkun og var síðar aflýst. Ástæða röskunnar var slæmt veður fyrri hluta dags þann 6. febrúar. Klukkan 06:36:32 voru send út skilaboð til farþega um seinkun á flugi, samhliða var sendur linkur ([https://aic.is/roskun./](https://aic.is/roskun/)) þar sem upplýsingar um réttindi farþega er komið á framfæri. Farþegar voru endurtekið upplýstir um stöðu flugsins þar til að ljóst var orðið að aflýsa þyrfti fluginu. Þennan dag voru auk NY327 tvö önnur flug á áætlun til og frá EGS, fóru þau flug bæði þrátt fyrir einhverjar seinkanir út af veðrinu.

Aðstæður þennan dag leyfðu því miður ekki að settar væru upp aukavélar enda veður slæmt á alla okkar áfangastaði fram eftir degi. Þegar fært er orðið ber okkur að standa við þær ferðir sem á þeim tímapunkti eru komnar á áætlun. Bókaðir farþegar á þessum tveimur vélum til og frá EGS þennan dag gengu fyrir öðrum farþegum eins og vera ber. Kvartandi fer fram á að fá greiddar bætur vegna þessarar seinkunnar. Með tilvísan í EB reglugerðar nr. 261/2004 þar segir að ef ástæður seinkunnar/aflýsingar flokkist sem óviðráðanlegar eins og t.a.m. veður, er ekki um að ræða að bætur séu greiddar.

Kvartandi byggir kröfu sína um greiðslu bóta á því að ekki hafi verið flogið um leið og fært var orðið þann 6. febrúar en eins og búið er að rekja þá var ekki mögulegt að setja upp aukavél þennan dag. Í ljósi þessa höfnum við bótagreiðslum enda ljóst að áframhaldandi seinkun sem varð eftir að fært var orðið fyrir flug er í beinum tengslum við seinkun sem varð á fluginu vegna veðurs. Eins og áður hefur komið fram þá greip Air Iceland Connect til ráðstafana gagnvart farþegum í umræddu flugi hvað varðar þjónustu á grundvelli 9. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna ofangreindrar aflýsingar.“

SGS sendi kvartanda svar AIC til umsagnar þann 13. febrúar 2020. Engin frekari svör 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laganna og stjórnáráðslulaga 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.

Loftferðalögum 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 í máli þessu er hvort að aflýsing á flugi kvartanda nr. NY327 þann 6. febrúar 2020 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. AIC hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Egilsstöðum þann 6. febrúar 2020 sem ástæðu aflýsingar umrædds flugs. Við yfirferð sérfræðinga SGS á framlögðum veðurgögnum AIC var staðfest að þau sýndu fram á slæmt veður á Egilsstöðum og að það hafi verið ófært vegna sterkra vinda að morgni þann 2. febrúar 2020. Að mati SGS

hefur flugrekandi í máli þessu sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Egilsstöðum á áætluðum brottfarartíma sem leiddi til aflýsingar á brottför flugs kvartanda.

Að mati SGS hefur AIC sýnt fram á að framangreindar veðuraðstæður falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa félagið undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað. Með hliðsjón af 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.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Air Iceland Connect 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, 29. maí 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson