

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 147/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI544 þann 14. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 2. apríl 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI544 þann 14. febrúar 2020 frá Keflavík til Parísar. Þann 11. febrúar fékk kvartandi tilkynningu frá Icelandair um að mjög slæm veðurspá væri fyrir dagana 14. og 15. febrúar og var kvartanda boðið að breyta flugi sínu yfir á 12. 13. eða 16. og 17. febrúar. Kvartandi breytti flugi sínu og flug þann 13. febrúar til Brussel og tók lest þaðan til Parísar.

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. Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ferðar frá Brussel til Parísar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 2. apríl 2020. Í svari IA þann 21. apríl kemur m.a. fram:

Kvartandi átti [b]ókað flug, FI544, með Icelandair frá Keflavík (KEF) til Parísar (CDG) 14. Febrúar 2020.

Líkt og kvartandi hefur þegar verið upplýstur um var umræddu flugi aflýst vegna slæmra veðurskilyrða í Keflavík umræddan dag en um það leyti sem ráðgert var að flug FI544 færi mældist vindur í KEF allt að 77 hnútum. Þá var í gildi appelsínugul viðvörðun veðurstofunnar. Við slíkar aðstæður, í samræmi v[í]ð aðgerðaráætlun Keflavíkurflugvallar í óveðri, eru allar landgöngubrýr teknar úr umferð við slíkar aðstæður. Hafði óveðrið mikil áhrif á allar brottfarir frá KEF umræddan morgun svo aflýsa þurfti eða seinka, um fjölda klukkustunda, öllum brottförum.

Er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu kvartanda um bætur þar sem umrædd aflýsing er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði máttafstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 21. apríl, í svari kvartanda sem barst þann 22. apríl kom m.a. fram:

I don't agree with the Icelandair's answer because the other flight to CDG (FI542) was delayed and it was take off in the afternoon. Why my flight (FI544) wasn't just delayed like the other? If one of us could be take off, why the other one couldn't? If it was the extraordinary circumstances none couldn't take off. I understand than the flight FI542 was delayed for the weather but I don't understand why mine was cancelled.

So, I would like confirm my complain because 2 flights, with just differences of 10 mn, were in 2 different situations. And mine cancelled, not the other one. If the weather is good in the afternoon to take off for one flight, I think it was good too for the other one, it's not extraordinary circumstances for the cancelled.

Þann 2. nóvember sendi SGS fyrirspurn til IA þar sem spurt er um endurgreiðslu kostnaðar sem og útskýringu á því hvers vegna flug FI542 var framkvæmt þann 14. febrúar. Í svari IA sem barst þann 6. nóvember kom m.a. fram:

Icelandair hefur þegar endurgreitt kvartandanum ferðakostnaðinn milli Brussel og Parísar. Var greiðslan greidd 7. Október síðastliðinn.

Þá hef ég fengið afrit af samskiptum við kvartandann sem áttu sér stað 2 dögum fyrir áætlað flug. Var farþegi þar upplýstur um yfirvofandi veður og að líklega kæmi til raskana á flugáætlun og farþega boðið að breyta flugi sínu. Kvartandi þáði það boð félagsins og breytti flugi sínu, talsvert löngu áður en flugi kvartanda var aflýst. Að því sögðu, og til viðbótar við hinar óvi[ð]ráðanlegu aðstæður sem leiddu til aflýsingar umrædds flugs, átti kvartandi ekki staðfesta farskráningu í flugið á þeim tíma er því var aflýst, sbr. a-liður 2. Mgr. 3. Gr. reglugerðar EB 261/2004.

Þá er því, vissulega, ekki að neita að flug FI542 sama dag var starfrækt, í rúmlega 8 klukkustunda seinkun vegna sömu ástæðna og ollu aflýsingu áupprunalegu flugi kvartanda. Á þeim tímapunkti sem ljóst var að tækist að starfrækja það flug var kvartandi þó fyrir talsvert löngu komin áleiðis til Parísar gegnum Brussel. Vart þarf að nefna að hefði kvartanda ekki þekkt boð félagsins frá því tveimur dögum áður hefði félagið, að sjálfsgöðu, komið viðkomandi á áfangastað með flugi FI542.

Svar IA var sent til kvartanda þann 6. nóvember, í svari kvartanda sama dag var staðfest að IA hafi endurgreitt kostnað og ítrekað að krafa um bætur vegna aflýsingar á flugi FI542 stæði enn.

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 stjórnáslutlaga 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.

Lofiferðalögum 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 kvartandur átti bókað far með flugi Icelandair, FI440 þann 14. febrúar 2020 og flugi þeirra seinkaði um rúmar 8 klst.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á bótum í samræmi við 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. 1048/2012.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi IA FI544 þann 14. febrúar til Parísar en hafði vegna tilkynningar IA um slæma veðurspá á flugdegi breytt farmiða sínum í flug til Brussel þann 13. febrúar og far með lest þaðan til Parísar. Það er mat SGS að þegar kvartandi samþykkti breytingu á bókun sinni og nýjan flugdag þá hafi komst á nýr samningur og kvartandi því ekki lengur bókaður í flug FI544 og geti því ekki gert kröfu um skaðabætur vegna aflýsingar þess en hið nýja flug kvartanda til Brussel var framkvæmt á réttum tíma og engin krafa vegna þess. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 13. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson