

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 þann 14. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 23. júlí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI614 þann 14. apríl 2019 frá New York til París með viðkomu í Keflavík á einu bókunarnúmeri. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 05:55 að morgni þann 15. apríl en raunveruleg koma var kl. 07:49, eða seinkun um eina klukkustund og 54 mínútur til Keflavíkur.

Seinkunin á komu flugs FI614 frá New York til Keflavíkur leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Parísar. IA útvegaði kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunarstað næsta dag. Seinkun kvartenda á lokaákvörðunarstað var því um sólarhringur.

Kvartendur fara 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.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 25. júlí 2019. Í svari IA þann 7. ágúst 2019 kom m.a. fram:

„Varðandi ferðaröskun kvartanda vill félagið benda á að flug FI614 tafðist um 1. klst. og 54 vegna takmarkana á JFK flugvelli og mikillar umferðar á vellið á áætluðum brottfarartíma. Í samræmi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004 sbr. einnig 14. og 15. inngangslíð hennar telur félagið að umrædd seinkun hafi orsakast af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess hafnar félagið greiðslu skaðabóta til kvartanda.

Varðandi kröfu kvartanda um endurgreiðslu lestarmiða þá telur félagið ljóst að félagið beri ekki ábyrgð, á grundvelli reglugerðar EB 261/2004, ábyrgð á slíkum kostnaði er kann að falla eftir að félagið hefur komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar sem að samningur kveður á um.“

SGS sendi kvartendum svar IA þann 7. ágúst 2019 til umsagnar, í svari kvartenda sem barst þann 11. ágúst 2019 tiltóku kvartendur að þeir væri ósáttir með skort af upplýsingum frá IA vegna seinkunar á flugi þeirra og að endurbókun á nýju flugi hafi farið fram án samráðs við þá. Jafnframt voru kvartendur ósáttir við að hafa misst af heilum degi úr vinnu vegna seinkunar á

komu þeirra á lokaákvörðunarstað. Að lokum tiltóku kvartendur óánægju sína varðandi að hafa sjálfir þurft að greiða fyrir breytingargjald vegna lestormiða sem þeir höfðu þegar borgað fyrir en urðu síðar að breyta sökum seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað.

SGS sendi IA tölvupóst þann 19. mars og 20. apríl 2020 þar sem óskað var eftir frekari upplýsingum frá IA varðandi seinkun á flugi kvartenda. Í svari IA sem barst þann 20. mars og 6. maí 2020 kom m.a. fram eftirfarandi:

„Í þeim tilfellum sem seinkun á fyrra flugi er áhrifabáttur seinkunar er notaður seinkunarkóði númer 93, RA, en sá kóði sem merkir seina komu flugvélar úr fyrra flugi. Fyrir flug FI614 þann 4. apríl var sá kóði 17 mínútur, þ.e. af heildarseinkun upp á eina klukkustund og þrjátíu og tvær mínútur, var 17 mínútur að rekja til seinnar komu flugvélarinnar TF-ISW úr flugi FI615. Er þennan skamma tíma að rekja til hraðra handtaka starfsmanna á JFK flugvelli sem tókst að anna nauðsynlegum aðgerðum hraðar en ráðgert var. Enn frekar er 47 mínútur að rekja til aðgerða rekstraradila flugvallar/flugumferðarstjórnar áður en vélin ýtti frá landgangi. 28 mínútur eru óútskýrð seinkun.

Eftir að vélin ýtti frá landgangi þarf hún svo að bíða tæpa klukkustund eftir að fá leyfi til flugtaks en sú töf fellur bersýnilega að hugtaki óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr 261/2004, sbr. einnig 15. inngangslíður reglugerðarinnar. Leiddu þessar tafir til þess að vélin fór ekki í loftið fyrr en tveimur klukkustundum og 25 mínútum eftir áætlaða brottför hvar 100 mínútur má rekja til ákvarðana flugumferðarstjórnar/rekstraradila flugvallar en önnur seinkun er að rekja til seinnar innkomu flugvélar TF-ISW úr flugi FI615 eða aðgerða starfsmanna félagsins, 45 mínútur.

Áhöfn vélarinnar náði þó að vinna upp rúman hálf tíma á flugi vegna hagstæðra veðurskilyrða og lenti vélin klukkustund og 54 mínútum eftir áætlaða komu í Keflavík. Ef ekki hefði komið til hinna óviðráðanlegu aðstæðna hefði seinkun flugs FI614 eingöngu verið smávægileg, eða um 14 mínútur og kvartendur, bersýnilega náð tengiflugi sínu.“

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 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 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 Evrópuðómstólsins 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 dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Lofthæðalög 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 átti bókað flug FI614 frá New York til Keflavíkur þann 14. apríl 2019 og frá Keflavík til Parísar með tengiflugi nr. FI542 síðar sama dag, bæði flugin voru bókuð undir sama bókunarnúmeri og var lokaákvörðunarstaður kvartenda París. Kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Parísar sökum þess að flugi þeirra frá New York til Keflavíkur seinkaði um um eina klukkustund og 54 mínútur. IA útvegaði kvartendum nýtt flug til Parísar, seinkun á komu kvartenda til Parísar var um sólahring síðar en upphaflega var áætlað.

IA hefur borið því við í málinu að seinkun á tengiflugi kvartenda frá New York til Keflavíkur, þ.e. flug FI614 megi aðallega rekja til óviðráðanlegra aðstæðna og því sé ekki um að ræða bótaskylda seinkun, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ljóst er af gögnum málsins að vélin var látin bíða við landgang á flugvelliðum í New York í 47 mínútur eftir leyfi til flugtaks og samkvæmt 15. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að aðstæður skulu teljast óviðráðanlegar ef áhrif af ákvörðun í flugumferðastjórn veldur seinkun.

Í svari IA kom einnig fram að 100 mínútur af seinkun á brottför flugs FI614 hafi komið til vegna ákvarðana flugumferðarstjórnar/rekstraradila flugvallar. Hér að framan var greint frá því að 47 mínútur af framangreindum 100 mínútum megi rekja til óviðráðanlegrar aðstæðna vegna biðar vélarinnar við landgang. Einnig tiltók IA í svari sínu að áhöfn vélarinnar vann upp 31 mínútu seinkun á leið þeirra frá París til Keflavíkur með hjálp hagstæðra veðurskilyrða. Eftir stendur því 22 mínútna seinkun sem hafi komið til eftir að búið var að færa vélina frá landgangi sem hafi einnig mátt rekjastil ákvarðana flugumferðarstjórnar/rekstraradilla og falla því flokk óviðráðanlegrar aðstæðna, sbr. 15. inngangslíð reglugerðarinnar.

Í framlögðum gögnum málsins má sjá að 17 mínútur af seinkun á komu tengiflugs kvartenda til Keflavíkur frá New York megi rekja til flugs FI615, þ.e. fyrra flugs sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda. IA hefur ekki fært sönnur fyrir því við meðferð málsins

að umræddar 17 mínútur megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Jafnframt tiltók flugrekandinn í svari sínu að 28 mínútur af umræddri seinkun sé óútskýrð sem fellur því ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna. Falla því 45 mínútur af umræddri seinkun ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

Með hliðsjón af framangreindu og gögnum málsins er ljóst að flugi FI614 til Keflavíkur seinkaði um eina klukkustund og 54 mínútur. IA hefur bent á við meðferð málsins að 69 mínútur af þeirri seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna og 45 mínútur af seinkuninni sé ekki að rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun kvartanda til Parísar var um sólarhringur. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 69 mínútum er því lengri en þrjár klukkustundir. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig b-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Kvartendur lögðu fram kröfu um bætur vegna vinnutaps og kostnaðar vegna breytingar á lestarfargjaldi sem til féll vegna seinkunar á flugi FI614 þann 14. apríl 2019. Reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, kveður ekki á um að vinnutap og annar afleiddur kostnaður eftir að á lokaákvörðunarstað er komið sé hluti af þeim skyldum sem flugrekanda sé skylt að bæta í samræmi við fyrrnefndar reglugerðir vegna seinkunar á flugi. SGS tekur því ekki á þeim þætti málsins og verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstur um réttindi flugfarþega eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 4. reglugerðar nr. 1048/2012. IA hefur ekki mótmælt þeirri fullyrðingu kvartanda. SGS vill af þessu tilefni taka fram að til að farþegar geti nýtt sér rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn, sbr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13.nóvember 2020

Andri Rúnar Gunnarsson