

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 33/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi D85667 þann 25. febrúar 2017.

I. Erindi

Þann 2. mars 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Norwegian (NO) D85667 frá Keflavík til Barcelona kl. 10:30 þann 25. febrúar 2017 en fluginu var aflýst vegna veðurs.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi NO kvörtunina til umsagnar. Í svari NO kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug D85667 hafði tafist á leið til Íslands. Vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þurfti vélin að snúa til Skotlands til að taka meira eldsneyti. Vélin hélt áfram til Keflavíkur en lenti 5 rúmum klukkustundum á eftir áætlun. Sú seinkun varð til þess að áhöfn flugvélarinnar fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma og gat áhöfnin því ekki framkvæmt flug D85667. Að loknum lögbundnum hvíldartíma var flugið framkvæmt næsta morgun, þ.e. kl. 05:00 þann 26. febrúar 2017.

Umsögn NO var send kvartendum til athugasemda. Í svari kvartenda, dags. 18. apríl 2017, ítrekaðu kvartendur kröfur sínar og bentu þau m.a. á að önnur flugumferð virðist ekki hafa orðið fyrir truflunum þennan sama dag.

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, 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. 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 völi; 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

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 þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati Samgöngustofu hefur NO sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm á Keflavíkurflugvelli þann 25. febrúar 2017 sem urðu valdur að seinkun á komu fyrra flugs sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartenda. Framangreindar aðstæður urðu til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma flugáhafna og þurfti því að aflýsa síðara fluginu. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartenda nr. D85667, svo að aflýsa þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda nr. D85667 þann 25. febrúar 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Norwegian 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, 23. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur