

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 55/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair, FI688 þann 2. september 2019.

I. Erindi

Þann 4. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) nr. FI688 frá Keflavík til Orlando þann 2. september 2019. Fluginu var aflýst þann 31. ágúst 2019 á grundvelli þess að tilkynning frá flugvellinum í Orlando hafði verið birt þar sem tilkynnt var um að flugvellinum yrði lokað þann 2. september 2019 sökum þess að fellibylurinn Dorian átti að ganga yfir Orlando framangreinda daga.

Í kvörtun kvartenda kom fram eftirfarandi:

„Ég og konan mín vorum á leið til Orlando 2. sept s.l en flugið var fellt niður og við fórum viku seinna 9. september vegna stormspár, en fellibylur sem átti hugsanlega að koma yfir Orlando kom ekki. Icelandair neitar að greiða nokkrar bætur skv. samskiptum mínum við f. Force Major getur ekki átt við þar sem stormurinn kom ekki og flugvellinum var aldrei lokað. Vond veðurspá nokkra daga fram í tíman er varla afsökun? Hvaða rétt hef ég? Við leigðum hús ofl. sem við nýttum ekki.“

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til IA til umsagnar þann 7. október 2019, í svari IA sem barst þann 22. október kom m.a. fram að:

„Icelandair aflýsti fluginu þann 31. ágúst eftir að tilkynning barst frá Orlando (MCO) flugvelli, þann 30. ágúst, um að flugvellinum yrði lokað 2. - 3. september vegna fellibylsins Dorian sem áætlað var að færi yfir um þetta leyti.

Í skilaboðum til farþega var tilkynnt um aflýsinguna og viðkomandi beðinn um að hafa samband til að finna nýtt flug sem viðkomandi gerði samdægurs (31. ágúst). Var farþega þar boðið nýtt flug með millilendingu í Boston sem færi 5. september sem var fyrsta lausa flug til MCO. Vildi farþegi ekki þiggja þann möguleika og kaus frekar að ferðast við síðara tækifæri, sbr. c. liður 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 261/2004. Kaus farþegi að ferðast þann 9. september sem var fyrsta beina flug frá Keflavík (KEF) til MCO, starfrækt af Icelandair, sem í boði var.

Líkt og kvörtun farþega bendir, réttilega, á breytti fellibylurinn um leið fyrir 2. september og ekki kom til boðaðrar lokunar. Á þeim tímapunkti hafði félagið þó, í samræmi við boðaða lokun, og í því skyni að lágmarka möguleg óþægindi farþega, þegar fundið ný flug fyrir alla farþega í fluginu og aflýst fluginu. Þar sem umrædd aflýsing er til komin vegna yfirlýsinga MCO um lokun flugvallarins vegna fellibylsins er afstaða Icelandair að hún falli undir óviðráðanlegar aðstæður sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004 og varði því ekki bótaskyldu þeirri sem um er fjallað í 7. gr. reglugerðarinnar.“

Svar IA var sent kvartendum þann 29. október 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartendum. Þann 30. mars 2020 sendi SGS beiðni til IA þar sem óskað var eftir frekari gögnum varðandi umrædda lokun á flugvellið í Orlando þann 2.-3. september 2019. Í svari IA sem barst þann 1. apríl 2020 kom fram eftirfarandi:

„Líkt og áður segir þá stóð til að flugvellið yrði lokað þann 2. september vegna fellibylsins, sjá tilkynningu MCO flugvallar. Skömmu áður en fellibylurinn gekk á strönd í Flórída-fylkis breytti hann þó um leið og ekki kom til boðaðrar lokunar. Gátu því einhver flug farið og lent á flugvellið en öll starfsemi varð þó takmörkuð vegna hinnar boðuðu lokunar, sjá viðhengi. Hafði Icelandair, líkt og önnur flugfélög á þeim tímapunkti sem ljóst var að ekki þyrfti með öllu að loka vellið, aflýst flugi FI688 til MCO.

Líkt og gefur að skilja eru flugáætlanir byggðar á fjölda áhrifaþátta líkt og veðurspám, samskiptum við flugumferðarstjórn og rekstraraðila flugvallar. Vart þarf að taka fram að Icelandair, gat ekki með nokkru móti, brugðist við lokun flugvallar með nokkrum öðrum hætti en aflýsingu flugs. Þá telur félagið ljóst að tímaleg viðbrögð við tilkynntum lokunum falli fullkomlega að markmiðum reglugerðarinnar um að lágmarka óþægindi flugfarþega og tryggja þeim aukna réttarvernd, sbr. 1. tl. inngangssliða reglugerðar EB 261/2004.

Að því sögðu ítrekar Icelandair afstöðu sína að hafna beri kröfu farþega um bætur enda umrædd niðurfelling til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir þrátt fyrir að til allra sanngjarnra ráðstafana hefði verið gripið.

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 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 SGS 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. Kvartendur áttu upphaflega bókað flug með IA þann 2. september 2019 frá Keflavík til Orlando sem var aflýst. IA bauð kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunastað með tengiflugi frá Boston til Orlando þann 5. september 2019 sem kvartendur þáðu ekki og völdu frekar þann valkost að fá beint flug þann 9. september 2019. Að mati SGS hefur IA uppfyllt þá skyldu sem hvílir á flugrekandum samkvæmt 5. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1048/2012.

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.

Loftherðalögum 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 kvartenda með IA nr. FI688 þann 2. september 2019 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. inngangslíð reglugerðarinnar. IA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að fellibylurinn Dorian átti að ganga yfir svæðið þar sem flugvöllurinn í Orlando er staðsettur þann 2.-3. september og því hafi stjórn flugvallarins tekið þá ákvörðun að tilkynna þann 30. ágúst 2019 að flugvellinum yrði lokað á framangreindu tímabili.

Samkvæmt 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 geta óviðráðanlegar t.a.m. skapast af völdum veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu og ófullnægjandi flugöryggis. Ákvörðun IA um aflýsa flugi kvartenda frá Keflavík til Orlando var tekin eftir að félaginu barst tilkynning frá rekstraraðila flugvallarins í Orlando þann 30. ágúst 2019 þar sem tilkynnt var um að flugvellinum yrði lokað frá og með kl. 02:00 þann 2. september 2019 og að nýjar upplýsingar yrðu uppfærðar eins og tilefni gæfi til. Vert ber að nefna í þessu samhengi að flug kvartenda nr. FI688 var með áætlaða brottför kl.

17:25 þann 2. september og því má sjá af gögnum málsins að IA hafi aflýst fluginu þann 31. ágúst 2019 eftir að framangreind tilkynning barst félaginu til draga úr erfíðleikum og óþægindum fyrir farþegana með að tilkynna kvartendum um að fluginu hafi verið aflýst og bjóða þeim að breyta flugleið. Að mati SGS þá tók IA ákvörðun um að aflýsa flugi kvartenda á grundvelli öryggissjónarmiða í ljósi þess að til stóð að flugvellingum í Orlando yrði lokað vegna komu fellibyls en óumdeilt er að þau veðurskilyrði sem fylgja fellibyljum eru ekki boðleg fyrir flug.

Að mati SGS hefur IA sýnt fram á að framangreindar aðstæður falli undir óviðráðanlegar aðstæður á grundvelli öryggissjónarmiða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa IA undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna aflýsingu á flugi kvartenda. 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 kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Í erindi kvartenda kom fram að þeir höfðu þegar greitt fyrir húsnæðiskost sem þeir gátu ekki nýtt sér sökum þess að flugi þeirra var aflýst þann 2. september 2019 en kvartendur komu til Orlando þann 9. september 2019. Ekki er að finna ákvæði í loftferðalögum né reglum með stoð í þeim lögum sem heimila SGS að taka ákvörðun um kröfur sem lúta að útlögðum kostnaði farþega vegna fyrirfram greiddar þjónustu eftir að á áfangastað er komið. Verða kvartendur þ.a.l. að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarmorð

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

Reykjavík, 11. júní 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson