

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 26/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs FI521 frá Frankfurt til Keflavíkur

I. Erindi

Þann 14. apríl sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI521 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 8. apríl sl. Áætlaður brottfarartími var kl. 14.00. Fluginu seinkaði hins vegar og var raunverulegur brottfarartími flugsins kl. 17.50. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki verið upplýstur um réttindi sín. Kvörtuninni fylgdu tölvupóstsamskipti kvartanda við IA þar sem fram kemur að IA telji ekki um bótaskyldu að ræða þar sem seinkunin hafi orði vegna verkfallsaðgerða Isavia en þann 8. apríl 2014 stóðu verkfallsaðgerðir yfir frá kl. 04.00 til kl. 09.00. Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 22. apríl sl. Umsögn IA barst sama dag þar sem fram kemur að ekki komi til skaðabóta vegna þess að orsök seinkunarinnar hafi verið verkfallsaðgerðir Isavia. Ástæða seinkunarinnar hafi verið atriði sem ekki hefði verið hægt að ráða við frekar en veður eða eldgos. IA telji ekki að ætlast geti verið til þess að félagið hefði auka flugvélar á öllum þeim áfangastöðum sem seinkunin varð á vegna þess að vélarnar komust ekki frá Keflavík, en það hefði líklega verið eini möguleikinn til að koma í veg fyrir þessar seinkanir heim.

Að því er upplýsingar til farþega varðar segir í umsögninni að IA viti ekki betur en að allar upplýsingar um réttindi farþega samkvæmt EB reglugerð hafi verið tiltækar á flugvelli og hafi farþegar því verið upplýstir um réttindi sín.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn IA til athugasemda þann 28. apríl sl. Athugasemdir bárust 8. maí. Þar kemur fram að einu upplýsingar sem farþegar hafi fengið hafi verið þær að það væri seinkun en engin ástæða var gefin upp. Farþegum hafi verið afhentur úttektarmiði sem dugði fyrir kaffi og samloku. Farþegum hafi ekki verið tilkynnt fyrirfram að þessi seinkun yrði og farþegum hafi ekki verið boðið að flýta för, t.d. um sólarhring til að sleppa við seinkunina. Eftir því sem kvartandi best viti hafi verkfallsaðgerðir ekki staðið yfir á þeim tíma sem flugið átti að eiga sér stað.

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 stjórnarsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað um 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) 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 Evrópudómstólsins 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi IA, FI521 þann 8. apríl frá Frankfurt til Keflavíkur. Fluginu seinkaði um meira en 3 klst. Kvartandi krefst skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitamálið hér er hvort vinnustöðvun Isavia sem hafði átt sé stað fyrir um daginn feli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verð hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

IA telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugs FI521 sé bein afleiðing af verkfallsaðgerðum starfsmanna Isavia fyrir um daginn. Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Samgöngustofa telur að vinnustöðvun Isavia feli í sér óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar verði að líta svo á að óviðráðanlegu aðstæðurnar líði hjá eftir að vinnustöðvuninni líkur. Með öðrum orðum að vinnustöðvunin hafi falið í sér tímabundna hindrun. Flugrekendur verði að bera hallan af því að geta ekki þjónustað farþega sína eftir að hindrunin er liðin hjá. Hefur það ávallt verið afstaða Samgöngustofu í ákvörðunum sínum að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna seinkana eða aflýsinga sem eru afleiðing af óviðráðanlegum aðstæðum, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013. Ber IA því að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b- lið 1.mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Í umsögn IA kemur fram að félagið viti ekki betur en að allar upplýsingar um réttindi flugfarþega hafi verið tiltækar á flugvellið og að farþegar hafi verið upplýstir um réttindi sín. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka fram að orðalag 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er skýrt hvað þetta varðar. Á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðarinnar að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. reglugerðarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 25. júní 2014

Magnús Dige Baldursson

Ómar Sveinsson