

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI688 þann 11. mars 2015.

I. Erindi

Þann 9. ágúst 2015 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur á bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Orlando til Keflavíkur þann 11. mars. Áætluð brottför var kl. 19.00 en raunveruleg brott för kl. 01.10. Fluginu seinkaði því um 6 klst. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 11. ágúst 2015. Beiðni um umsögn var ítrekuð 12. nóvember 2015. Umsögn IA barst 17. nóvember, þar sem m.a. kemur fram:

Flug FI 689 frá Keflavík til Orlando þann 10. mars var í 451 mínútna seinkun vegna veðurs á Íslandi. Taka má fram að vegna veðurofsa var hvorki hægt að lenda né fara í loftið í Keflavík þangað til að kvöldlagi þann 10. mars.

Sem bein afleiðing var seinkun á fluginu frá Orlando, FI 688 þann 11. mars en áhöfnin sem átti að vera á FI 688 rann út á tíma vegna seinkunar á FI 689.

Með tilliti til loftferðalaga var ekki hægt að brjóta lágmarks hvíldartíma áhafnarinnar og þar af leiðandi var umfram seinkun á fluginu.

Í viðhengi er skjáskot af vefsíðu Veðurstofu sem staðfestir óveðrið 10. mars og eins afrit af dómsmáli sem Icelandair vann í Svíþjóð þar sem veður á Íslandi olli seinkun á flugi frá Svíþjóð.

Meðfylgjandi umsögn IA var skjáskot af vefsíðu Veðurstofu sem staðfesti veðurskilyrði þann 10. mars og afrit af dómsúrlausn sænsks héraðsdóms sem IA vísaði til máli sínu til stuðnings.

SGS sendi kvartenda umsögn IA til athugasemda þann 17. nóvember, engar athugasemdir bárust.

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. 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 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 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.

Loftferðalög 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að bótaskylda IA vegna seinkunar á flugi kvartenda þann 11. mars 2015, skuli falla niður sökum þess að seinkunin hafi verið sökum óviðráðanlegra aðstæðna.

Það hefur 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, til að mynda með 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.

Í ljósi framangreindrar umfjöllunar hefur það ekki úrslitaáhrif í máli þessu hvort seinkun brottfararinnar var að rekja til slæmra veðurskilyrða þann 10. mars þar sem ljóst er að aðstæðurnar voru liðnar hjá þegar brottför var áætluð í flugi kvartanda.

Að mati Samgöngustofu eru aðstæður þessa máls ekki sambærilega við aðstæður þær sem um var deilt í máli héraðsdóms Stokkhólms í máli FT 19099-12. Í því máli voru hinar óviðráðanlegu aðstæður ekki liðnar hjá þegar brottför flugs var áætluð. Það er því mat SGS að IA hafi ekki getað sýnt fram á að um óviðráðanlegar hafi verið að ræða og skal félagið því greiða kvartendum bætur.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Það er mat Samgöngustofu að IA hafi með athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi greinarinnar.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evra skv. c-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, 17. mars 2016

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson