

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 14/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI692 þann 1. nóvember 2014

I. Erindi

Þann 18. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A. hér eftir nefnd, kvartandi. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Edmonton Kanada til Helsinki með millilendingu í Keflavík þann 1. nóvember 2014. Brottför flugsins var aflýst og seinkaði um tæpan sólarhring.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi ekki verið veittar upplýsingar um réttindi sín.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Við móttöku erindisins var kvartanda bent á að rétt væri að leita fyrst til IA þar sem hlutverk Samgöngustofu væri að jafna ágreining sem ekki verður leystur með öðrum hætti en með úrskurði. Þann 30. janúar sl. hafði kvartandi aftur samband við Samgöngustofu þar sem IA hafði hafnað bótakröfu. Þann sama dag sendi Samgöngustofa Icelandair kvörtunina til umsagnar. Umsögn Icelandair barst 2. febrúar þar sem fram kemur:

„Þann 01.11.2014 tilkynnti flugmaðurinn okkar veikindi í Edmonton. Hann átti að fljúga FI 692 frá Edmonton til Keflavíkur og lenda að morgni 2. nóvember. Þar sem við erum ekki með auka áhöfn á erlendum stöðvum okkur urðum við að aflýsa þessu flugi. Farþegum var séð fyrir hóteli og mat.

Daginn eftir var búið til nýtt flug í áætlunarkerfinu okkar (FI 694) og öllum farþegum af fluginu sem var aflýst, komið til Keflavíkur.

Við höfnum bótagreiðslu á þeim forsendum að við erum ekki með auka áhöfn á erlendum stöðvum okkur og ekki hægt að kalla til auka flugmann eins og hægt væri að ætlast, hefði þetta gerst hér á Íslandi.“

SGS send kvartanda umsögn Icelandair sama dag og svar barst um hæl:

„Thank you for the message. I am not yet satisfied with the reasoning from Icelandair. I see that the air passenger rules apply to my situation and the facts perfectly. Thus, I see it is irrelevant what is the reason of the cancellation. Facts are facts, and since they match with requirements, I believe I am entitled to a refund. I hope ICETRA to give its ruling.“

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 stjórnálaganna 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 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun kvartanda. 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 farþegar 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.

Eins og að framan greinir eiga farþegar rétt á bótum vegna seinkunar sem leiðir til þess að farþega koma á áfangastað þremur tímum síðar eða meira en áætlað var, nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er ljóst að sönnunarbyrðin um að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun er lögð á flugrekanda.

Í umsögn IA kemur fram að kröfu um bætur hafi verið hafnað þar sem IA hefi ekki yfir að ráða auka áhöfn á erlendum stöðvum og þannig geti félagið ekki kallað til auka flugmann eins og „ætlast mætti til hér á Íslandi“. Samgöngustofa getur ekki fallist á þau rök leiði til þess að IA sé ekki bótaskyld vegna seinkunarinnar. Samgöngustofa telur ekki hægt að gera greinarmun á erlendum stöðvum og heimastöðvum með þeim hætti sem IA gerir og telur stofnunin að sömu reglur gildi bæði á heimastöðvum og útstöðvum. Frá sjónarhorni neytandans á ekki að skipta máli hvaðan flogið er í þessu samhengi. Ennfremur ber að líta til þess að í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki gerður greinarmunur á heimastöðvum flugrekanda og útstöðvum. Verður að telja það að gera slíkan greinarmun vera í andstöðu við markmið reglugerðarinnar.

Samkvæmt framansögðu er það mat Samgöngustofu að IA hefi ekki tekist að sanna að seinkun kvartanda hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Ber IA því að greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 600 evrum skv. c- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum hafi ekki verið afhentar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið gegn 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur 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, 8. maí 2015

Magnús D. Baldursson

Ómar Sveinsson