

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 60/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI607 þann 26. maí 2016.

I. Erindi

Þann 20. júní sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B og C, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI607 frá Keflavík til Halifax þann 26. maí. Áætluð brottför var kl. 18:05, raunveruleg brottför var kl. 21:00 og áætlaður komutími var kl. 19:40 en raunverulegur komutími var 22:54.

Í erindi kvartenda kemur fram að þeir hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 22. júní 2016, svar barst þann 1. júlí. Í svari IA kemur fram:

„FI 607 þann 26. maí síðastliðinn var í 194 mínútna seinkun vegna áhrif verkfalls flugumferðarstjóra á Keflavíkurlugvelli á leiðarkerfi Icelandair. Aðfaranótt 26. maí var Keflavíkurlugvöllur lokaður á milli klukkan 02:00-07:00. Áætluð flug okkar frá Ameríku og Kanada sem áttu að lenda á milli 06:00-07:00 gátu að sjálfsögðu ekki lent fyrr en Keflavíkurlugvöllur opnaði aftur og sama var upp á teningnum með morgunflug Icelandair til Evrópu sem voru áætluð til brottfarar á milli klukkan 07:00-08:00. Vegna seinnar innkomu vélarinnar (vegna verkfallsins) frá Evrópu sem átti að notast við á flug FI 607, varð um það bil 100 mínútna seinkun á vélinni. Einnig er notast við sömu áhöfn fram og tilbaka á Halifax en vegna öryggisreglna urðum við að seinka vélinni í 90 mínútur til viðbótar til að brjóta ekki á hvíldartíma áhafnarinnar. Ekki reyndist mögulegt að fá nýja áhöfn með svona stuttum fyrirvara né sem var með nægan hvíldartíma.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 25. júlí, svar kvartenda kom sama dag. Þar er meðal annars bent á að ekki hafi verið um að ræða verkfall, heldur yfirvinnubann. Þá hafi verið um að ræða aðstæður sem voru fyrir hendi 11 klst fyrir bókað flug þeirra. Það ætti að reynast nægur tími til að kalla til nýja áhöfn. Þá er tekið fram að fluginu hafi seinkað um 20 mínútur umfram skriflega staðfestingu IA.

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 stjórnisýslulaga 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 rekja megi seinkun á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna. IA vísar í að seinkunin hafi verið afleiðing af verkfalli flugumferðarstjóra og flokkist því undir óviðráðanlegar aðstæður. 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. Stofnunin 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 verkfalls flugumferðarstjóra aðfararnótt hins 26. maí þar sem ljóst er að aðstæðurnar voru liðnar hjá þegar brottför var áætluð í flugi kvartenda. Að framansögðu ber IA að greiða kvartendum skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lyklatriði 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 hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 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, 2. nóvember 2016

Ómar Sveinsson

Magnús D Baldursson