

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 163/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
Icelandair, FI615 þann 12. janúar 2020.**

I. Erindi

Þann 17. júlí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI615 þann 12. janúar 2020 frá Keflavík til New York. Fluginu var aflýst og komust kvartendur til lokaáfangastaðar næsta dag.

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. Einnig eru kvartendur ósáttir við þjónustu og upplýsingagjöf Icelandair.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 17. júlí 2020. Í svari IA þann 25. september kemur m.a. fram:

Kvartandi (frv. farþegi) hefur þegar haft samband við félagið hvar veitt voru efnisleg svör við kröfu farþegans.

Farþegi átti bókað far með Icelandair 12. janúar frá Keflavík til JFK flugvallar í New York, BNA, með flugi FI615. Líkt og farþega hefur þegar verið tjáð þurfti að aflýsa fluginu vegna veðurs á Keflavíkflugvelli en umræddan dag var aftakaveður í Keflavík svo áhrif hafði á nánast alla flugumferð til/frá Keflavík. Vinsamlegast finnið hjálögð viðeigandi gögn.

Icelandair útvegaði kvartanda flug við fyrsta mögulega tækifæri en var það með flugi FI440 og VS127.

Er afstaða félagsins að hafna beri kröfu kvartanda um skaðabætur þar sem umrædd aflýsing er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir jafnvel þótt gripið hefði verið allra skynsamlegra ráðstafana, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004, sbr. einnig 14. inngangslíður reglugerðarinnar.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 28. september. Engar efnislegar 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilanna 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.

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.

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 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. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair, FI615 þann 12. janúar 2020 og fluginu var aflýst og að kvartendur fengu nýtt flug næsta dag.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda 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. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartenda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli, sem leiddi svo til aflýsingar á flugi kvartenda.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarrorð

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

Reykjavík, 4. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson