

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 133/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI615 þann 13. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 26. mars 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI615 frá Keflavík til New York þann 13. apríl 2019. Aflýsing á flugi kvartenda seinkaði komu þeirra til New York um þrjá sólarhringa.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á og skaðabætur vegna tapaðra sumarfrisdaga 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til Icelandair til umsagnar þann 30. mars 2019. Í svari Icelandair sem barst þann 21. apríl kom eftirfarandi fram:

„Kvartandi átti bókað flug, FI615, með Icelandair frá Keflavík (KEF) til JFK flugvallar í New York (JFK) 13. Apríl 2019.

Líkt og kvartandi hefur þegar verið upplýstur um var umræddu flugi aflýst vegna slæmra veðurskilyrða í Keflavík umræddan dag en um það leyti sem ráðgert var að flug FI615 færi mældist vindur í KEF allt að 54 hnútum en við slíkar aðstæður, í samræmi vð aðgerðaráætlun Keflavíkurlugvallar í óveðri, eru allar landgöngubrýr teknar úr umferð við slíkar aðstæður. Hafði óveðrið í verulegum mæli áhrif á flestar komur/brottfarir frá Keflavík umræddan dag.

Þá stóð veðrið, með hléum, allt frá 12. Apríl til þess 14. Sem olli því að umfang raskananna varð gríðarlegt og hafði áhrif á gríðarlegan fjölda farþega. Af þeim sökum voru flug frá KEF þéttsetin og fáir möguleikar til boða við að ferja farþega frá landi samdægurs eða næsta dag. Var farþega því boðið far við næsta tækifæri sem var með flugi DL247 16. Apríl.

Er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu kvartanda um bætur þar sem umrædd aflýsing er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði mátt afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.“

Samgöngustofa sendi kvartendum svar Icelandair til umsagnar þann 21. apríl 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartendum við umsögn 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laganna og stjórnarsýslulaga 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, sbr. 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

IA hefur lagt fram veðurupplýsingar, tölvupósta frá Isavia og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkurflugvelli þann 12. – 14. apríl 2019 sem ástæðu aflýsingar flugs vélarinnar, þ.e. flug nr. FI615 þann 13. apríl. Það er mat SGS að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 13. apríl 2019 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, verið valdar að aflýsingu flugs kvartenda sem leysa IA undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna aflýsingu á flugi kvartenda.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem stóðu yfir lengi og sköpuðu erfiðar aðstæður fyrir IA þar sem

félagið bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt bar flugfélaginu skylda til að endurbóka viðkomandi farþega. Ljóst er af gögnum málsins að mörgum flugum á vegum IA var aflýst eða seinkaði þanná 13. apríl 2019 sökum slæmra veðuraðstæðna. Af framangreindu má telja að IA af sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og skaðabætur vegna tapaðra sumarfrísdaga úr hendi Ícelandair 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, 16. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson