

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 59/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI656 þann 22. ágúst 2015.

I. Erindi

Þann 25. ágúst sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (IA) frá Minneapolis til Parísar með millilendingu í Keflavík þann 22. ágúst sl. Seinkun varð á fluginu frá Minneapolis vegna veðurs og missti kvartandi því af tengiflugi sínu í Keflavík. Kvartanda var boðið upp á fæði, gistingu og ferðir á meðan hann beið eftir nýju flugi sem var daginn eftir. Kvartandi var ekki upplýstur um réttindi sín, hann fer fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa svaraði kvartanda samdægurs og benti honum á að hafa fyrst samband við IA þar sem SGS tæki ekki við kvörtun til afgreiðslu nema IA hafi hafnað kröfu hans. Þann 18. október sl. barst svo formleg kvörtun þar sem IA hafði hafnað beiðni kvartanda um bætur. SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 19. október og barst svar IA sama dag. Í svari sínu bendir IA á að eins og fram komi í kvörtuninni þá hafi flugvöllurinn í Minneapolis verið lokaður vegna veðurs þann 22. ágúst á milli kl. 19 og 21. Flug FI656 hafi átt að fara í loftið kl. 19.30 en brottför hafi verið kl. 21.34 með 119 mínútna seinkun.

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 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort seinkun sú sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík væru óviðráðanlegar aðstæður eða ekki. Samgöngustofa vísar til þess að í 14. inngangslíð EB reglugerðar 261/2004 kemur fram að skyldur flugrekanda falla í sumum tilvikum niður að hluta eða að fullu ef óviðráðanlegar aðstæður, sem ekki hefði verið hægt að afstýra, skapast, jafnvel þótt gerðar hafi verið nauðsynlegar ráðstafanir. Óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast vegna veðurskilyrða.

Með vísan til þess sem að framan er ritað fellst SGS rökstuðning IA og kröfu kvartanda um bætur er hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi Icelandair er hafnað.

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 28. desember 2015

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir