

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 141/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi DY1172 þann 24. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 21. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Norwegian nr. DY1172 frá Bergen til Keflavík þann 24. apríl 2017. Flugi kvartanda var aflýst.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi Norwegian kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. ágúst 2017. Í svari Norwegian sem barst SGS þann 14. september 2017 kemur fram að félagið telji að aflýsingin hafi komið til vegna veðuraðstæðna í Osló. Norwegian tiltók í umsögn sinni að þann 24. apríl hafi verið þung snjócoma í Osló þaðan sem flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartanda frá Bergen til Keflavíkur var að koma frá. Þær veðuraðstæður sem voru fyrir hendi í Osló þann 24. apríl hafði áhrif á fjölda fluga sem var annaðhvort aflýst eða seinkað vegna veðurs. Þessar seinkanir og aflýsingar höfðu þær afleiðingar í för með sér að áhafnir fóru yfir hámark leyfilegs vinnutíma. Norwegian var með starfsmenn í viðbragðstöðu til að bregðast við þeim ófyrirsjáanlegu aðstæðum sem voru fyrir hendi en sökum þess hversu víðtækar afleiðingar veðrið hafði á flug á vegum Norwegian var takmarkað hvað flugfélagið gat gert til að bregðast við þeim aðstæðum sem fyrir hendi voru. Meira en 50 flugum var aflýst vegna veðurs á vegum Norwegian þann 24. apríl 2017. Að mati Norwegian falla þær aðstæður sem voru fyrir hendi undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem gerðu félaginu það ómögulegt að framkvæma flug kvartanda á réttum tíma og því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda svar Norwegian til umsagnar þann 14. september 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 29. september 2017 kom fram eftirfarandi:

„Það var ekkert að veðrinu í Bergen, þ.e. brottfararstað. Hins vegar var slæmt veður í Osló og fluginu aflýst vegna þess að áhöfnin rann út á tíma vegna þess, eins og fram kemur í gögnum flugfélagsins (*“Cancelled due to weather conditions in OSL followed by crew issues”*). Getur þetta ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. „

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 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 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi DY1172 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. Að mati SGS hefur Norwegian sýnt fram á að veðurskilyrði voru slæm á flugvellinum í Osló þann 24. apríl 2017. Framangreindar aðstæður urðu til þess að

áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma og þurfti því að seinka flugi kvartanda. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. DY1172, svo að aflýsa þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda þann 24. apríl 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Norwegian 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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. nóvember 2018.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson