

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair FI502 8. apríl 2014

I. Erindi

Þann 25. september 2014 barst Samgöngustofu erindi frá C-buddy.nl f.h.A. B. og C, hér eftir nefndir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA), FI502 frá Keflavík til Amsterdam 8. apríl 2014. Brottför kvartenda frá Keflavík seinkaði og fór svo að seinkun á ákvörðunarstað nam um fjórum klukkustundum.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegar hafi ekki fengið upplýsingar um réttindi sín.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. september 2014. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 21. október, svar hefur ekki borist frá Icelandair. Þar sem Icelandair hefur áður gefið umsögn vegna atvika þennan sama dag ákvað Samgöngustofa að notast við umsögn sem barst vegna annars máls sem varðaði sama flug.

Í umsögn IA kom fram að kröfu kvartanda um bætur hefði verið hafnað á þeim forsendum að um óviðráðanlegar aðstæður hefði verið að ræða þar sem verkfallsaðgerðir starfsmanna Isavia stóðu yfir á þeim tíma sem flugið átti að leggja af stað. IA hafi ekki haft stjórn á eða haft áhrif á einhvern hátt á þær aðstæður og enginn möguleiki fyrir vélar IA að lenda eða fara á áætlun.

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 stjórnsýslulaga 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 síðar 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að seinkun flugs IA, FI502 hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við túlkun á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber m.a. að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar þar sem meðal annars er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast af völdum verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Flug IA, FI502 átti að leggja af stað þann 8. apríl sl. kl. 7.40. Þann dag stóðu verkfallsaðgerðir starfsmanna Isavia yfir frá kl. 04.00 – 09.00. Eins og fram kemur í umsögn IA voru verkfallsaðgerðir Isavia valdar að því að flugvöllurinn í Keflavík var lokaður á þeim tíma sem brottför kvartanda var áætluð, og þannig ekki möguleiki fyrir flugvélar að lenda eða fara á áætlun.

Í ljósi þess að á þeim tíma sem umrædd flug áttu að vera, stóðu yfir verkfallsaðgerðir sem vörðuðu þriðja aðila og IA átti ekki nokkurn möguleika á að hafa áhrif á þær aðstæður er það mat Samgöngustofu að fyrir hendi hafi verið óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er kröfu kvartanda um bætur því hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi farþega. Orðalag 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er skýrt hvað þetta varðar. Flugrekandi skal afhenda farþega sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi Ícelandair, er hafnað.

Ícelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Ícelandair 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 26. febrúar 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson