

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 119/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi United Airlines nr. UA139 þann 9. júní 2022.

I. Erindi

Þann 22. júlí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEFG (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi United Airlines (UA) nr. UA139 frá Keflavík til Newark sem var aflýst. Kvartendur áttu einnig bókað tengiflug frá Newark til Orlando þann 9. júní 2022 undir sömu bókun.

UA útvegaði kvartendum ný flug til lokaákvörðunarstaðar næsta dag.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði 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 UA til umsagnar þann 22. júlí 2022. Í svari UA sem barst þann 25. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

You may not be aware, inclement weather conditions beyond our control impacted the operation of several flights on that day. Although schedule reliability is a primary goal, we know they understand that the safety of our passengers and crew is our priority.

Upon investigation, I see they were scheduled to travel on UA139 Reykjavik to Newark on 09JUN22. I have attached documentation supporting our claim of severe weather.

Cash compensation is not applicable under European Regulation EC261/2004, as the flight delay was due to extraordinary circumstances that could not have been reasonably predicted or avoided; we truly regret his schedule was adversely affected.

SGS sendi kvartendum svör UA til athugasemda þann 25. júlí 2022. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

United Airlines gáfu mér áður þá skýringu að vélin væri biluð. Munnlega af þrem starfsmönnum United við check-in og sama skýring var gefin upp í appinu þeirra. Við fengum að vita af því að fluginu væri aflýst eftir að hafa staðið við check-in í um hálf tíma og eftir að við fórum að spyrjast fyrir um hvers vegna ekki væri verið að skrá inn farþega.

Aldrei hafði United samband við okkur þrátt fyrir að vera bæði með netfang og símanúmer hjá okkur.

Aldrei var um að ræða að til greina kæmi að seinka fluginu, eins og búast mætti við þegar um slæmt veður er að ræða. Fluginu var einfaldlega aflýst. Delta flaug á svipuðum tíma til New York, DL-247 þennan sama dag, eða 5 mínutum fyrir áætlað flugtak UA. Samtals fóru fjögur önnur flug til NYC þennan dag. Til Norður Ameríku voru samtals 17 önnur flug áætluð þennan dag og öll voru farin. Ekkert af þeim flug var með verulega seinkun. Þar með talin flug eins og Boston, Washington, Chicago, Minneapolis, Portland, Denver, Toronto og Montreal til viðbótar við flug til NY.

Ég óskaði eftir því að fyrra bragði að fara með öðru flugi með öðru flugfélagi. Því var neitað af starfsmönnum United. Ekki nokkur aðstoð eða leiðbeiningar voru boðnar fyrirfram af starfsmönnum flugfélagsins né þegar eftir því var leitað. Ekki var neinar upplýsingar að fá frá flugfélaginu um réttindi okkar í þessum aðstæðum (ekki heldur í öllum samskiptum mínum við flugfélagið vikurnar eftir það). Í raun var enga aðstoð að fá aðrar en ábendingu um að við ættum að finna okkur nýtt flug sjálf.

United heldur því fram að flugfélagið sé ekki bótaskyldt. Þrátt fyrir það bauð það okkur nýlega bætur upp á 125\$ (með athugasemd um að við gætum þurft að greiða þjónustugjald fyrir að innleysa bæturnar) í skiptum fyrir skaðleysisyfirlýsingu frá öllum bótakröfum af okkar hálfu. Flugfélagið gerir sér skýra grein fyrir bótarétt okkar og reynir allt sem það getur til að komast undan því. Mig dauðlangar að láta fylgja með nokkur vel valin orð um þetta flugfélagið og samskipti við það, en læt það vera.

Það er alveg skýrt að engin slæm veðurskilyrði réttlætu aflýsingu flugsins. Vélin var einfaldlega biluð. Bótaskylda flugfélagsins er skýr. Viltu vinsamlegast láta mig vita ef eitthvað af því sem ég krafðist bóta á sé óskýrt eða skorti stuðningsgagna.

Þann 1. nóvember 2022 sendi SGS erindi til UA þar sem var óskað eftir ítarlegri veðurgögnum sbr, eftirfarandi:

Please provide more detailed information related to the weather for further process. This includeas WAFC (AWC prognostic) charts, SIGWX / SIGMET (if issued), METAR/TAFOR and other information as provided to crew members by dispatch.

Þann 15. nóvember var annað erindi sent til UA þar sem flugrekandinn var beðinn um að leggja mat á framlagðar kvittanir kvartenda í tengslum við útlagðan kostnað þeirra. Í svari UA sem barst þann 16. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

Since so many factors can affect our operation, schedules are subject to change. We are unable to absorb the cost of unused prepaid hotel accommodations, special events or ground transportation at our guests' destinations resulting from a delay or cancellation, and do not reimburse guests in these instances.

Per our Flight Operations, there was weather in Miami, that tied up our 757s. I have attached the documentation, they provided. Please let me know if you need anything else.

Svar UA var áframsent til kvartenda til athugasemda þann 23. nóvember 2022. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Svar mitt er líklegast augljóst, en ég fæ samt að láta það fylgja.

Hvað varðar hvað UA telur sig "unable to do" að þá svara ég því að það sé málinu óviðeigandi. Ég vísa bara í skyldur félagsins, m.a. til að upplýsa okkur um rétt okkar, sem þeir gerðu ekki, skyldu þeirra til aðstoða okkur, sem þeir gerðu ekki þegar við leitum til þeirra. Ásamt skyldu þeirra til að bæta (óháð vilja) skv. íslensku lagaumhverfi.

Mér sýnist þeir ekki einu sinni svara fyrirspurn Samgöngustofu um hvort UA hafi upplýst um réttindi okkar og hvernig þeir hafi brugðist við til að standa við þau réttindi sem við eigum rétt á. Ég les það þannig að engin svör UA hljóti að vera túlka þannig að þeir viðurkenni að þeir hafi ekki upplýst um réttindin né staðið við þær skyldur sínar.

Enn fremur geri ég athugasemd við tilraunir UA til að koma sér undan bótaskyldu, með því m.a. að sinna ekki fresti til svara, með því að torvelda mér að krefja þá um bætur eins og ég á rétt á og tefja málið á öllum stigum.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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 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 vól; 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.

Loftherðalögum 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.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA139 frá Keflavík til Newark þann 9. júní 2022 og að fluginu var aflýst. Kvartendur komu degi síðar til lokaákvörðunarstaðar sem var Orlando.

Til álita kemur hvort að aflýsing á flugi kvartenda er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari UA vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingar á flugi nr. UA139 þann 9. júní 2022 þar sem umrædd aflýsing félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Því til stuðnings lagði UA fram gögn þar sem kemur fram að flugvélin sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda festist á flugvellinginum í Miami vegna þrumuveðurs sem hindraði brottför vélarinnar til Newark seint að kvöldi þann 8. júní 2022. Sama vél átti síðar sama kvöld að framkvæma flug nr. UA138 frá Newark til Keflavíkur og síðan flug kvartenda frá Keflavík til Newark, þ.e. flug nr. UA139.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á veðurgögn og önnur gögn sem UA lagði fram við meðferð málsins. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Flugvélin sem átti að nota í þetta flug til Íslands átti að fljúga EWR-KEF flugið festist í Miami vegna þrumuveðurs. Engar aðrar flugvélar voru tiltækar í EWR til að fljúga flugið og því þurfti að aflýsa því.

Síðustu ár hefur framkvæmd SGS, innviðarráðuneytisins, sem og dómstóla, verið sú að seinkun á komu farþega til lokaákvörðunarstaðar geti talist vera réttmæt og ekki bótaskyld á grundvelli keðjuverkandi áhrifa þar sem fyrra flugi sem framkvæma átti seinkar eða er aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. dóm Landsréttar í máli nr. 280/2018. Í málinu staðfesti Landsréttur að óviðráðanlegar aðstæður sem valda keðjuáhrif seinkana á síðari flug sömu vélar falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

Með vísan til framangreinds er það mat SGS að umrædd aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna og keðjuverkandi áhrifa vegna aflýsingar fyrra flugs sem var aflýst téðan dag. Er því kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi þeirra á vegum UA, hafnað.

Eins og áður hefur komið fram útvegaði UA kvartendum ný flug til lokaákvörðunarstaðar næsta dag. Að mati SGS hafi UA í máli þessu brugðist við eins fljótt og verða mátti. Í því samhengi verður að ljá flugrekanda nokkurt svigrúm enda þurfti hann að aflýsa flugi kvartenda vegna þrumuveðurs í Miami. Leiðarkerfi UA hafi því riðlast þann daginn og ekki hafi verið hægt að gera raunhæfar áætlanir til viðbragðs fyrr en ljóst var að unnt væri að fljúga að nýju. Það er mat SGS að ljá verði flugrekandanum svigrúm frá því að óviðráðanlegum aðstæðum lýkur til að bregðast við, sbr. úrskurður innviðarráðuneytisins 28. september 2022 í máli nr. IRN22040105. Í því samhengi ber að nefna að í úrskurðum ráðuneytisins hefur því verið slegið föstu að nýr bótgrundvöllur myndist ekki um leið og veðuraðstæður breytast, sbr. úrskurð Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 24. júní 2019 í máli nr. SRN18100105

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Í kvörtun kvartenda kom fram að þeim var ekki boðin sú þjónusta sem kvartendur áttu rétt á samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi þeirra. Sú þjónusta sem flugrekandanum bar skylda til að bjóða kvartendum í máli þessu að kostnaðarlausu er samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíð og hressing í samræmdu við lengd tafarinnar, flutningur til og frá flugvelli og gisting. Jafnframt kemur fram í kvörtun kvartenda að UA hafi ekki sinnt upplýsingarskyldu sinni skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gagnvart kvartendum og hefur UA ekki mótmælt því við meðferð málsins.

Kvartendur gerðu kröfu um greiðslu skaðabóta úr hendi flugrekanda vegna hótélkostnaðar og flutningskostnaðar á milli flugvallar og gístiaðstöðu sem þeim var ekki boðið. Kvartendur lögðu ekki fram kvittanir vegna bótakröfu þeirra heldur var krafan byggð á mati þeirra.

Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er [Samgöngustofu] heimilt að ákvarða þann kostnað. Í því samhengi ber að benda einnig á að í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016, segir:

If care is nevertheless not offered even though it should have been, passengers who have had to pay for meals and refreshments, hotel accommodation, transport between the airport and place of accommodation and/or telecommunication services can obtain reimbursement of the expenses incurred from the air carrier, provided they were necessary, reasonable and appropriate.

Með hliðsjón af framangreindu má sjá að krafa er gerð um að farþegar sem verða fyrir útlögðum kostnaði verða að sýna fram á kostnað til að endurgreiðsluréttur vegna hótalgistingar og flutnings til og frá flugvelli kom til álita. Í máli þessu lögðu kvartendur ekki fram kvittanir til stuðnings kröfu þeirra og í því ljósi ber að hafna kröfu kvartenda um skaðabætur vegna gisti- og flutningskostnaður til og frá gístaðstöðu.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu vegna fæðiskostnaðar sem til féll vegna aflýsingar á flugi nr. UA139 þann 9. júní 2022. Kvartendur áttu rétt á fæði í samræmi við lengd tafarinnar til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur hafa lagt fram bankagögn sem sýna fram á fæðiskostnað að fjárhæð 10.972 ISK. UA bar skyldu til að bjóða kvartendum fæði vegna aflýsingar á flugi kvartenda og eiga kvartendur því rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs fæðiskostnaðar.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gisti- og bílaleigubjónustu sem kvartendur höfðu bókað í tengslum við ferð þeirra til Orlando. Kvartendur lögðu einnig fram kröfu vegna endurgreiðslu kostnaðar vegna PCR-prófs fyrir Covid-19 og bílastæðisgjalds. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar á flugi þeirra nr. UA139 þann 9. júní 2022 og beinir SGS þeim tilmælum til UA að réttur farþega til upplýsingagjafar í kjölfar aflýsinga er mikilvægur og er sá réttur tilgreindur í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi United Airlines vegna aflýsingar á flugi nr. UA139 þann 9. júní 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gistingar og bílaleigubjónustu, bílastæðisgjald, og kostnaðar vegna PCR-próf fyrir Covid-19 er hafnað á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Bótakröfu kvartenda úr hendi flugrekanda vegna hótélkostnaðar og flutningskostnaðar á milli flugvallar og gistaðstöðu er er hafnað á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

United Airlines skal endurgreiða kvartendum fæðiskostnað að fjárhæð ISK 10.972, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sbr, einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 23. janúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson