

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 129/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI450 þann 2. apríl 2018.

I. Erindi

Þann 6. júní 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI450 þann 2. apríl 2018 frá Keflavík til London. Áætluð brottför var kl. 07:40 þann en raunveruleg brottför var kl. 12:09 síðar sama dag. Áætlaður komutími til London var kl. 11:45 en raunveruleg koma var kl. 16:05, eða seinkun um fjórir klukkustundir og 20 mínútur.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 IA til umsagnar þann 8. júní 2018. Í svari IA sem barst SGS sama dag kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna veðuraðstæðna:

„Vegna mikils snjófalls á Íslandi þann 02. apríl 2018 voru aðstæður á Keflavíkurlflugvelli vægast sagt erfiðar. Erfiðlega gekk að ryðja flugbrautirnar og þurftu margar Ameríkuvélar Icelandair sem áttu að lenda að morgni 02. apríl að lenda á Akureyri og á Egilsstöðum þar til landingaraðstæður voru betri. Flug FI450 var í seinkun vegna ofangreindra aðstæðna, og hafnar Icelandair því kröfu farþegans um skaðabætur þar sem þetta voru aðstæður sem voru Icelandair algjörlega óviðráðanlegar.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. júní 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 18. júní 2018 vísar kvartandi á gögn frá Veðurstofu Íslands sem sýnir að veður hafi ekki verið slæmt og telur að ástæðan fyrir seinkuninni hafi verið að IA hafi ekki haft nægjanlegt framboð af sætum þennan dag vegna auglýsinga félagsins eftir sjálfboðaliðum.

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 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 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi FI450 þann 2. apríl 2018 og seinkaði komu flugsins á áfangastað um fjórar klukkustundir og 20 mínútur.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi FI450 þann 2. apríl 2018 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 IA sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík aðfararnótt 2. apríl 2018 enda þurftu vélar félagsins m.a. að lenda á varaflugvöllum á Akureyri og Egilsstöðum. Að mati SGS höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður bein áhrif á síðara flug félagsins, þ.m.t. flug kvartanda nr. FI450, svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda nr. FI450 þann 2. apríl 2018 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. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. september 2019



Ómar Sveinsson



Andri Rúnar Gunnarsson