

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 24/2017 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI524 þann 26. júní 2016.

I. Erindi

Þann 5. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI524 frá Keflavík til Frankfurt þann 26. júní 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 16:05 og áætluð koma til Frankfurt kl. 21:30.

Kvartandi fékk tilkynningu um aflýsingu flugsins rúmri klukkustund eftir áætlaðan brottfarartíma flugsins. Fluginu var aflýst þar sem seinkun sem þegar hafði orðið á fluginu varð til þess að vélin hefði ekki náð til Frankfurt fyrir lokun flugvallarins þar.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi neyðst til að bíða á Keflavíkurlflugvelli heila nótt og að verulega hafi skort á upplýsingagjöf til farþega vegna bilunar í upplýsingakerfi.

Kvartandi 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 6. september 2016 og var beiðnin ítrekuð þann 3. október 2016. Í svari IA sem barst Samgöngustofu sama dag kemur fram að:

„Vegna mannekle hjá flugumferðarstjórum á Keflavíkurlflugvelli þann 26. júní síðastliðinn fór flug FI 524 (KEF-FRA) í seinkun sem á endanum olli því að Icelandair fékk ekki lendarleyfi á Frankfurt International Airport og urðum við að fella niður bæði flug FI 524 (KEF-FRA) og FI 525 (FRA-KEF). Eins og sjá megí á viðhenginu (FI 524 kef 26 jun) þá var FI 524 áætlað til brottfarar á settum tíma. Þessi tölvupóstur var sendur út frá flugdeild Icelandair klukkan 15:12 á staðartíma (17:12 CEST) þann 26. júní 2016.

Klukkan 17:57 á staðartíma (19:57 CEST) sendi flugdeild Icelandair út annan tölvupóst þess efnis að því miður þurfi að fella niður FI 524 og FI 525 þar sem vélin tafðist vegna aðgerða flugumferðarstjóra og Icelandair missti lendarleyfið sitt í Frankfurt og gæti ekki lent vegna næturlokunar.“

Með umsögn IA fylgdu gögn úr flugrekstrarkerfi félagsins um áætlaða brottför flugs FI524 þann 26. júní 2016 og afrit af tölvupósti þar sem farþegum er tilkynnt um aflýsingu flugsins.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. október 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 24. október 2016 dregur kvartandi skýringar IA í efa. Kvartandi bendir á að þegar fyrri pósturinn frá IA hafi verið sendur hafi brottför flugsins þegar seinkað um rúma klukkustund. Farþegum hafi ekki verið veittar viðeigandi upplýsingar um möguleika á öðrum flugferðum. Í fyrsta tölvupósti frá IA hafi sagt að upplýsingar yrðu sendar eigi síðar en kl. 19:00 að staðartíma en vegna tæknibilunar í kerfi Icelandair hafi engar upplýsingar um aðra valkosti verið sendar. Kvartandi bendir á að möguleiki hafi verið á að taka flug til annarra flugvalla í Þýskalandi s.s. STR og MUC og að kvartandi hefði feginn tekið boði um flug þangað.

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 stjórnslulaga 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 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.

Loftferðalögum 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 farpega 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 í þessu máli er hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda nr. FI 524 þann 26. júní 2016. Í umsögn IA er vísað til þess að aflýsa hafi þurft fluginu vegna starfsmannaskorts hjá flugumferðastjórum og flokkist því sem óviðráðanlegar aðstæður.

Það hefur verið afstaða Samgöngustofu í ákvörðunum sínum að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna seinkana eða aflýsinga sem eru afleiðing af óviðráðanlegum aðstæðum, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá. Stofnunin hefur áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest með úrskurði innanríkisráðuneytisins þann 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013. Í ljósi framangreindrar umfjöllunar hefur það ekki úrslitaáhrif í máli þessu hvort rekja megi aflýsingu umrædds flugs til aðgerða flugumferðarstjóra aðfararnótt hins 26. júní þar sem ljóst er að aðstæðurnar voru liðnar hjá þegar brottför var áætluð í flugi kvartanda. Með vísan til þess sem að framan er ritað ber IA að greiða kvartendum skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðar ESB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evra skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur