

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 108/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI 1515 þann 19. október 2016.

I. Erindi

Þann 22. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (hér eftir kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI 1515 frá Tenerife til Keflavíkur þann 19. október 2016 og var áætlaður komutími til Keflavíkur kl. 21:00. Á leiðinni kom upp bilun í landingarbúnaði vélarinnar sem farþegum var tilkynnt um. Vél kvartanda gat ekki lent í Keflavík þar sem allar flugbrautir Keflavíkurflugvallar, utan einnar, voru lokaðar vegna veðurs og eina opna flugbrautin of stutt til landingar. Fluginu var því snúið til Glasgow og vélinni lent þar án vandkvæða. Kvartanda var komið á hótél í Glasgow og veitt önnur aðstoð af hálfu IA. Kvartandi flaug til Keflavíkur daginn eftir og var komutími þangað kl. 15:00 þann 20. október 2016.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 9. nóvember 2016. Þann 5. desember barst svar IA þar sem fram kemur að vegna bilunar sem uppgötvaðist og ágerðist í loftinu, sem og vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli, hafi vélin þurft að snúa við og lenda í Glasgow. Umrædd bilun hafi verið í landingarbúnaði vélarinnar og því ljóst að ekki væri hægt að lenda henni nema á langri flugbraut. Þennan dag hafi aðeins ein flugbraut verið opin í Keflavík vegna óhagstæðra veðuraðstæðna og aflýsa hafi þurft þremur flugum að kvöldi 19. október vegna mikils hliðarvinds. Vegna bilunar í flugvél flugs FI 1515 var vélin takmörkuð til landingar á lengri flugbraut (flugbraut 11/29) en hún var lokað vegna veðurs og því varð að snúa vélinni við og lenda henni í Glasgow þar sem nógu löng flugbraut var í notkun. Í svari IA kemur jafnframt fram félaginu sé ekki skylt að greiða farþegum skaðabætur ef óviðráðanlegar aðstæður leiði til röskunar á flugi. Dæmi um slíkar aðstæður séu meðal annars veðurfar og tímabundin lokun flugvallar, auk óvæntra annmarka á flugöryggi sem upp koma á flugi og leiða til þess að flugstjóri neyðist til þess að snúa tiltekinni flugvél eða þotu aftur til brottfararstaðar eða annars nærliggjandi flugvallar. Þarna hafi aðstæður skapast sem voru IA algjörlega óviðráðanlegar þar

sem veðurskilyrði hafi ekki samræmst kröfum til viðkomandi flugs og með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi hafi flugstjóri FI 1515 neyðst til að lenda vélinni í Glasgow. Icelandair hafni því kröfu kvartanda um bætur vegna þessa atviks á þeim forsendum að IA hafi ekki, með neinum hætti getað komið í veg fyrir þessar aðstæður, né hafi þær verið fyrirsjáanlegar.

Svar IA var sent kvartanda til umsagnar þann 6. desember sl. Í svari kvartanda, sem barst SGS þann 23. desember, kemur fram að kvartandi telji að IA hafi vitað af bilun áður en farið var í loftið á Tenerife, að óþarfi hafi verið að fara til Glasgow og farþegar hefðu heldur kosið að vera degi lengur á Tenerife fyrst þeir komust ekki heim hvort eð var. Þessi sólaringur hafi verið kvartanda mjög erfiður.

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 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 flug kvartanda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í málinu liggur fyrir að á áætluðum landingartíma flugs kvartanda í Keflavík þann 19. október 2016, voru allar flugbrautir á Keflavíkflugvelli, utan einnar, lokaðar vegna veðurs og að aflýsa þurfti öðrum flugferðum vegna þessara lokana. Einnig liggur fyrir að umrædd bilun í landingarbúnaði vélarinnar kom upp á flugleiðinni til Keflavíkur en vélin fékk heimild til flugs á flugvellinum á Tenerife. Í umsögn IA og öðrum gögnum málsins kemur auk þess fram að ákvörðun flugstjóra flugs FI 1515, um að snúa vélinni til Glasgow, hafi verið byggð á veðuraðstæðum í Keflavík og sjónarmiðum um öryggi farþega. Engin nægilega löng flugbraut hafi verið opin í Keflavík og því ekki hægt að lenda vélinni þar. Ekki hafi annað verið í stöðunni en snúa vélinni til Glasgow þar sem nógu löng flugbraut var í notkun. Þar hafi vélin lent án vandkvæða.

Í ljósi framangreinds telur Samgöngustofa að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni til Glasgow hafi verið byggð á veðurskilyrðum í Keflavík og þeirri staðreynd að ekki var hægt að lenda vélinni á þeirri einu flugbraut sem þar var opin. Er það mat stofnunarinnar að sú staða, að allar flugbrautir flugvallar utan einnar séu lokaðar vegna veðurs, sé sambærileg staða við það að flugvöllur sé lokaður fyrir allri flugumferð. Lokun flugvallar vegna veðurs telst til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa flugrekanda undan bótaábyrgð. Með vísan til framangreinds er kröfu kvartanda um skaðabætur hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi fengið aðstoð í Glasgow en ekki verið upplýstur um réttindi sín eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi að þessu leyti ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair, skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 12. júlí 2017

Vala Hrönn Viggósdóttir

Kristín Helga Markúsdóttir