

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AB3929 þann 15. maí 2015.

I. Erindi

Þann 19. júlí 2015 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B, C og D, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Air Berlin (AB) AB3929 frá Keflavík til Berlínar þann 15. maí 2015. Áætluð brottför var kl. 00.45 en raunveruleg brottför var 14.45 sem þýðir 14 klst. seinkun.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi AB kvörtunina með tölvupósti 20. júlí og með bréfpósti þann 21. júlí. Þegar engin viðbrögð höfðu borist frá AB þá ítrekaði SGS beiðni um umsögn 12. nóvember 2015 og aftur 2. desember 2015. Engin svör bárust frá AB vegna þessarar kvörtunar hinsvegar barst svar frá AB vegna annarar kvörtunar vegna sama flugs sem barst 11. nóvember og notaðist SGS við þá umsögn. Í umsögninni kom fram að flugi AB3929 hafi seinkað vegna þess að við brottför frá Keflavík hafi vélin fengið fugl í hreyfilinn (bird strike) og þurft að snúa við. SGS bað Isavia um að staðfesta þetta atvik og í svari Isavia 1. mars 2016 kom fram að flug AB3929 hafi farið frá Keflavík kl. 00.53 en snúið aftur til Keflavíkur og lent kl. 01.43. AB hafi síðan sent aðra vél til að framkvæma flugið sem fór í loftið kl. 15.20.

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 stjórnarsýslulaga 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.

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 farþegar 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.

Þrátt fyrir að AB hafi ekki svarað ítrekuðum beiðnum SGS um umsögn vegna þessa atviks þá verður Samgöngustofa að telja ljóst af þeim gögnum sem stofnunin hefur safnað að umrædd seinkun á flugi AB3929 hafi verið vegna ófullnægjandi flugöryggis. Í 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast vegna ófullnægjandi flugöryggis. Samkvæmt framansögðu verður því talið að landing vélarinnar og seinkun vegna hennar hafi verið sökum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar 1048/2012 og ber því að hafna kröfu kvartenda um bætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi Air Berlin er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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 30. mars 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir