

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 111/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi NY440 þann 11. ágúst 2016.

I. Erindi

Þann 11. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Air Iceland Connect (AIC) nr. NY440 frá Illulissat til Reykjavík þann 11. ágúst 2016. Áætluð brottför var kl. 12:15 þann 11. ágúst 2016 Raunveruleg brottför var þann 12. ágúst 2016.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi AIC kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. júlí 2017. Í svari AIC sem barst SGS þann 10. apríl 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna að sögn félagsins og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari AIC tiltók félagið að fyrra flug sömu vélar sem átti flug frá Reykjavík til Illulissat þann 8. febrúar 2017 hafi þurft að snúa af leið til lendingar í Kangerlussuaq vegna veðuraðstæðna.

SGS sendi kvartendum svar AIC til umsagnar. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

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 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 að seinkun á flugi kvartenda 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 AIC sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík þann 11. ágúst 2017. Ákvörðun flugáhafnar um að halda til varaflugvallar verður ekki endurskoðuð af hálfu SGS. Telur SGS því að rekja megi viðsnúning til varaflugvallar á fyrra flugi vélarinnar sem síðar átti að sinna flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna hótélkostnaðar sem kvartendur höfðu greitt fyrir en gátu ekki notað sökum seinkunar á flugi þeirra til Reykjavíkur. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á þeim kostnaði sem til féll á kvartendur vegna seinkunar á flugi þeirra. Samgöngustofa sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli og verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar er hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Air Iceland Connect skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Air Iceland Connect 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 30. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson