

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 134/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 4U881 þann 7. júlí 2017.

I. Erindi

Þann 26. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Eurowings (EW) nr. 4U 881. Áætluð brottför flugs nr. 4U 881 frá Keflavík var kl. 00:55 þann 7. júlí 2017 en raunveruleg brottför var kl. 02:40. Kvartendur áttu tengiflug með EW frá Köln til Mílanó sem þeir misstu af vegna fyrrnefndar seinkunar á flugi þeirra frá Keflavík. EW sendi kvartendur til Düsseldorf með leigubíl og fengu þau flug þaðan til Mílanó með flugi á vegum EW. Áætluð koma til Mílanó var kl. 08:20 þann 7. júlí 2017 en raunveruleg koma var kl. 11:57 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 37 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. ágúst 2017. Í svari EW sem barst SGS þann 4. september 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þó svo að seinkun á komustað hafi verið meiri en þrjár klukkustundir. EW benti á að brottför flugs 4U880 frá Köln til Keflavík hafi seinkað u.þ.b. 2 klukkustundir sökum veðuraðstæðna í Köln, sama flugvél var notuð til framkvæma flug 4U880 og 4U881. Að mati EW ætti að draga frá þá seinkun sem til féll vegna veðuraðstæðna í Köln og þá seinkun sem rekja má til þess að vélin þurfti að skipta um stæði á flugvellinginum í Köln vegna fyrrnefndar seinkunar sem rekja mátti til veðuraðstæðna, ef það væri gert færi seinkun undir þrjár klukkustundir og því ekki um að ræða bótaskylda seinkun.

Þann 5. september 2017 óskaði SGS eftir frekari gögnum frá EW sem gætu staðreynt það sem fram kom í umsögn félagsins. Í svari EW sem barst í kjölfarið á fyrirspurn SGS var að finna upplýsingar sem staðfestu að veðuraðstæður voru slæmar og að flugvél félagsins hefði þurft að breyta um stæði sökum seinkunnar sem rekja mátti til veðurs.

SGS sendi kvartendum svar EW til umsagnar þann 10. september 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 10. september 2017 ítrekuðu kvartendur fyrri kröfur, þ.e. að SGS ætti að rannsaka málið og skoða þær staðhæfingar sem EW hafði gefið í tengslum við umrædda seinkun.

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 stjórnáslaganna 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með EW frá Keflavík til Mílanó með millilendingu í Köln með flugum 4U 881 og 4U 824 þann 7. júlí 2017. Um var að ræða tengiflug og voru bæði flugin bókuð undir sama bókunarnúmeri. Í slíkum tilvikum ber að miða við seinkun á lokaákvörðunarstað við mat á bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Mílanó var

því lokaákvörðunarstaður í flugfari kvartanda og var seinkun á þeim áfangastað þrjár klukkustundir og 37 mínútur.

Málgögn sýna fram á að seinkun megi bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Af hálfu EW er því haldið fram að tvær klukkustundir af heildarseinkun megi rekja til veðurs sem teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur EW fært fram nægjanlega sönnun þess efnis að tvær klukkustundir af heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað megi rekja til slæmra veðuraðstæðna. Slæmar veðuraðstæður sem hindra brottför teljast óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og koma til frádráttar heildarseinkun. Í máli þessu hefur EW lagt fram flugvallarveðurskýrslur fyrir flugvöllinn í Köln sem staðfesta að slæmar veðuraðstæður voru á áætluðum brottfaratíma flugs nr. 4U880. Að mati SGS hefur EW því sýnt fram á að seinkun fyrra flugs nr. 4U881, þ.e. flug nr. 4U880 hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. 4U881 svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi seinkun á flugi kvartanda þann 7. júlí 2017 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. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Eurowings 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. desember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson