

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 148/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI440 þann 14. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 26. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI440 þann 9. febrúar 2020 frá Keflavík til Manchester. Flugíð var starfrækt á réttum tíma en þurfti að lenda í Glasgow vegna veðurs í Manchester. Kvartendur tóku bílaleigubíl í Glasgow til að komast á áfangastað.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Einnig fara farþegar fram á endurgreiðslu kostnaðar sem féll til við að komast frá Glasgow til Manchester.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 27. mars 2020. Í svari IA sem barst þann 16. apríl kemur m.a. fram:

Kvörtun kvartanda (frv. „farþegi“) snýr að flugi FI440, 9. febrúar 2020 sem áætlað var að færi frá Keflavík (KEF) til Manchester (MAN).

Eftir flugtak til MAN varð ljóst að veðurskilyrði voru með þeim hætti að ekki væri hægt að lenda vélinni í MAN og var áhöfn vélarinnar því tilneydd til að snúa til næsta flugvallar sem í þessu tilfalli var í Glasgow í Skotlandi (GLA).

Þar var farþegum veittur kostur að snúa til baka með vélinni eða fara frá borði og koma sér á eigin vegum til MAN, sbr. 3. mgr. 8. gr. Reglugerðar EB nr. 261/2004. Einnig var farþegum, við það tilefni tjáð að, í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar, yrði útlagður kostnaður bættur fyrir farþega sem ekki gátu snúið heim og þurftu að verða sér úti um gistingu til næsta dags en vegna óveðursins voru samgöngur mikið skertar og almenningsamgöngur lágu að mestu niðri.

Icelandair hefur þegar greitt farþega útlagðan ferðakostnað við að koma sér frá GLA til MAN. Vinsamlegast finnið hjálögð gögn, veðurskilyrðum í MAN til staðfestingar.

Með vísan til þess sem að framan greinir er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu kvartanda um bætur þar sem umrædd aflýsing er til komin vegna óviðráðanlegra

aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB 261/2004, sbr. einnig 14. inngangslíður reglugerðarinnar.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 16. apríl, í svari kvartenda sem barst sama dag kom m.a. fram:

Icelandair has NOT already paid customers for extra travel costs from MAN to GLA. They have confirmed they will refund me but this process will take 4 months!

It is completely unacceptable that I have to wait 6 months in total to be reimbursed money spent through no fault of my own.

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. loftferðalaga. 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 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 vö; 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 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 átti bókað far með flugi Icelandair, FI440 til Manchester þann 9. febrúar 2020 og vegna veðurs á áfangastað þá neyddist áhöfn vélarinnar til að lenda í Glasgow. Kvartendur komu sér á eigin vegum til áfangastaðar.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsingin á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. En flugi telst aflýst ef það lendir á öðrum flugvelli en áfangastað. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á mjög erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma flugs kvartanda til Manchester. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Manchester, sem leiddi svo til aflýsingar á flugi kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Þar sem IA hefur samþykkt kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar þá er sú krafa ekki tekin til meðferðar hér.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair 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. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson