

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 15/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AB 3547 þann 28. febrúar 2016.

I. Erindi

Þann 24. maí 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Air Berlin (AB) nr. AB 3547 frá Keflavík til Berlínar og nr. AB 8210 frá Berlín til Varsjár þann 28. febrúar 2016. Áætlaður komutími til Varsjár var kl. 22:55. Brottför flugsins seinkaði í Keflavík sem varð til þess að kvartendur misstu af flugi sínu frá Berlín til Varsjár. Raunveruleg koma kvartenda til Varsjár var kl. 10:00 þann 29. febrúar 2016, eða um 11 klukkustundum á eftir áætlun.

Í kvörtuninni kemur fram að flugrekandi hafni bótaskyldu vegna seinkunarinnar með vísan til óviðráðanlegra aðstæðna sökum slæms veðurs í Keflavík og almennra seinkana þennan dag vegna afísingar á vélum.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að kvartendur hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 24. maí 2016 áframsendu pólsk flugmálayfirvöld, Civil Aviation Authority Commission on Passangers Rights, mál kvartenda til Samgöngustofu sem tók málið til meðferðar.

Samgöngustofa sendi AB kvörtunina til umsagnar þann 31. maí 2016 og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 3. ágúst 2016. Í ítrekuninni var tekið fram að ef ekki yrði brugðist við kvörtuninni innan sjö daga myndi Samgöngustofa taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirbyggjandi gögnum. Engin umsögn barst og var kvörtunin tekin til meðferðar hjá Samgöngustofu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna frá kvartendum og gagna sem stofnunin aflaði úr upplýsingakerfi Isavia.

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 stjórnálaganna 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi AB nr. 3547 og AB 8210 frá Keflavík til Varsjár með millilendingu í Berlín þann 28. febrúar 2016. Áætluð koma kvartenda til Varsjár var kl. 22:55 þann dag. Brottför seinkaði í Keflavík sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi frá

Berlín til Varsjár. Raunveruleg koma kvartenda til Varsjár var kl. 10:00 þann 29. febrúar eða um 11 klukkustundum á eftir áætlun.

Í gögnum málsins kemur fram að AB hafni bótaskyldu gagnvart kvartendum með vísan til óviðráðanlegra aðstæðna vegna slæmra veðuraðstæðna í Keflavík og almennra seinkana vegna afisingar á vélum. Engar nánari skýringar bárust frá flugrekanda og beiðni Samgöngustofu um umsögn ekki svarað.

Samgöngustofa taldi þörf á frekari öflun gagna og sótti upplýsingar um flug kvartenda úr upplýsingakerfi Isavia. Í þeim gögnum kemur fram að fyrra flugi vélarinnar sem flytja átti kvartendur frá Keflavík til Berlínar kom til Keflavíkur í 43 mínútna seinkun (flug nr. AB 3546). Í gögnunum kemur einnig fram að vélinni seinkaði enn frekar í Keflavík eða um 64 mínútur og þar af hafi afising vélarinnar tekið 21 mínútu.

Álitaefni þessa máls er hvort seinkun á flugi kvartenda falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í máli þessu liggur fyrir að seinkun á flugi kvartenda frá Keflavík má að hluta til rekja til seinkunar á brottför flugs AB nr. 3546 frá Berlín. AB hefur hinsvegar borið við að seinkunina sé eingöngu að rekja til veðuraðstæðna í Keflavík og almennra seinkana vegna afisingar en félagið ekki lagt fram nein gögn þessu til stuðnings.

Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Gilda þá einu ástæður að baki téðar víxlverkunar. Stofnunin hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Samgöngustofa bendir auk framangreinds á að sönnunarbyrðin um hvort óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekanda sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst [eða því seinkað] sökum óviðráðanlegra aðstæðna.

Í ljósi framangreinds og þess að kvartendur komu á lokaákvörðunarstað í Varsjá um 11 klukkustundundum á eftir áætluðum komutíma þangað er það niðurstaða Samgöngustofu að AB sé skaðabótaskyld gagnvart kvartendum vegna seinkunarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir 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 AB hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Air Berlin skal greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Air Berlin hefur brotið gegn ákvæði 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirætlum beint til AB að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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 3. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur