

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 163/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi LH2696 þann 19. júlí 2017.

I. Erindi

Þann 28. júní 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Lufthansa (LH) LH2696 frá München til Keflavíkur þann 19. júlí 2017 með áætlað komu til Keflavíkur kl 23:55 þann 19. júlí 2017 en raunveruleg koma var kl 13:21 þann 20. júlí 2017, eða seinkun um rúmlega 13 klukkustundir.

Kvartandi fer 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi LH kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. júlí 2018. Í svari LH sem barst SGS þann 10. nóvember 2017 kemur fram að ástæða seinkunarinnar hafi verið slæmar veðuraðstæður. Flugvélina gat ekki lagt af stað frá München á réttum tíma til Keflavíkur sökum þess að þrumuveður var í Þýskalandi á ætluðum brottfarartíma og að áhöfnin hafi farið yfir hámark leyfilegs vinnutíma vegna þessa.

SGS sendi kvartanda svar LH til umsagnar þann 10. nóvember 2017. Í svari kvartanda sem barst 13. nóvember 2017 kom fram eftirfarandi:

„Eins og fram kemur í umsögn Lufthansa þá er ástæða seinkunarinnar sú að *“the crew reaching their flight time limitations as a result of adverse weather conditions”*. Það að áhöfn renni út á tíma telst ekki til óviðráðanlegra aðstæðna.“

Þann 7. ágúst 2019 óskaði SGS eftir því við LH að félagið veitti frekari svör vegna seinkunar á umræddu flugi. Þann 23. október 2019 lagði félagið fram skýrslu sem staðfesti að á áætluðum brottfarartíma var þrumuveður í Þýskalandi sem olli því að áhöfn flugvélarinnar fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma og hafi áhöfnin því ekki getað framkvæmt flug kvartanda LH2696 eins og áætlað var. Að lokum lögbundnum hvíldartíma hafi flugið svo verið framkvæmt næsta dag. Að mati LH fellur slíkt veður undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem gerðu félaginu ómögulegt að framkvæma flugið á réttum tíma og því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda síðara svar LH til umsagnar þann 24. október 2019. Engin frekar svör bárust frá kvartanda.

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 stjórnisýslulaga 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 LH2696 19. júlí 2017 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 LH sýnt fram á að veðurskilyrði voru slæm í München 19. júlí 2017 og var m.a. nokkrum fjölda fluga aflýst eða seinkað vegna veðurs þennan dag. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem áttu sér stað í langan tíma og því ekki óeðlilegt að nokkur röskun varð á flugáætlun kvartanda. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi LH2696 þann 19. júlí 2017 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 kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Lufthansa 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. nóvember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson