

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 4U7809 þann 3. júní 2016.

I. Erindi

Þann 13. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og 12 annarra farþega (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Eurowings (EW) 4U7809 frá Keflavík til Hamborgar þann 3. júní 2016 og frá Hamborg til Budapest með tengiflugi síðar sama dag. Flug 4U7809 var aflýst vegna veðurs og kusu kvartendur að fá nýtt flug frá Keflavík til Hamborgar daginn eftir, þ.e. 4. júní. Aflýsing flugs 4U7809 varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Budapest en kvartendur samþykktu að fá flugfar frá Hamborg til Budapest þann 5. júní og komu kvartendur því til lokaákvörðunarstaðar um tveimur dögum á eftir áætlun.

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 EW kvörtunina til umsagnar. Í svari EW, dags. 4. september 2017, kom fram að við landingu í Keflavík í fyrra flugi sömu flugvélar og átti síðar að framkvæma flug 4U7809 hafi flugáhöfnin tekið þá ákvörðun að hætta við landingu og snúa til Reykjavíkflugvallar. Ástæðuna mátti rekja til slæmrar þoku á Keflavíkflugvelli. Þar sem engin þjónusta var í boði á Reykjavíkflugvelli þurfti áhöfn vélarinnar að bíða í þó nokkurn tíma til að geta haldið ferð áfram. Varð sú töf til þess að áhöfnin fór yfir hámark leyfilegs áhafnarvinnutíma. Eftir að lögbundnum hvíldartíma lauk flaug vélin til Keflavíkur og þaðan var flogið til Hamborgar. Færði félagið fram flugvallarveðurskýrslur um ástand veðurs á Keflavíkflugvelli umræddan dag.

Umsögn EW var send kvartendum til athugasemda. Í svari AM Praxis ehf. f.h. kvartenda, dags. 19. september 2017, er tiltekið að hinar óviðráðanlegu aðstæður hafi átt við um fyrra flug EW en ekki það flug sem kvartendur hafi átt bókað far með og því geti flugrekandinn ekki haldið því fram að óviðráðanlegar aðstæður höfðu áhrif á flug kvartenda.

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, sbr. 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 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur EW sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm á Keflavíkurflugvelli aðfararnótt 3. júní 2016 og að þær óviðráðanlegu aðstæður urðu til þess að áhöfn vélarinnar fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma flugáhafna. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartenda nr. 4U7809, svo að aflýsa þurfti því flugi. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi 4U7809 þann 3. júní 2016 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 bótakröfum kvartenda.

Í máli þessu gera kvartendur einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna aksturs með leigubifreiðum á milli gististaðar og flugvallar skv. framlögðum kvittunum í málgögnum. Kvartendur þáðu boð EW um nýtt flug í kjölfar aflýsingar og bar félaginu því að veita kvartendum þá aðstoð sem 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um, þ. á m. greiðslu kostnaðar fyrir flutning á milli gistaðstöðu og flugvallar. Er því fallist á kröfu kvartenda um að EW sé skylt að endurgreiða kvartendum framangreindan kostnað.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Eurowings skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Eurowings skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna flutnings á milli gistaðstöðu og flugvallar skv. framlögðum kvittunum í málgögnum sbr. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 23. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur