

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 20/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi BA0801 þann 31. október 2016.

I. Erindi

Þann 1. febrúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi British Airways (BA) nr. BA0801 frá Keflavík til London þann 31. október 2016. Áætluð brottför var kl. 14:40 en raunveruleg brottför var kl. 18:14 síðar sama dag. Áætluð koma var kl. 17:50 þann 31. október 2016 en raunveruleg koma var kl. 21:10 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 20 mínútur.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi BA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Í svari BA sem barst SGS þann 15. febrúar 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna veðuraðstæðna í London. Fyrri flug sömu flugvélar og átti að framkvæma flug kvartanda töfðust fyrr um daginn vegna þoku og skertrar umferðar af hálfu flugumferðarstjórnar.

Í kvörtun kom fram að:

- Fyrsta flug vélarinnar var frá Nice til London þann 31. október 2016 var með áætlaða landingu kl. 09:30 en lenti í raun kl. 12:13. Veðuraðstæður í London og meðfylgjandi truflun á flugumferð var valdur seinkunarinnar.
- Annað flug vélarinnar frá London til Keflavíkur þann 31. október 2016 var með áætlaða landingu kl. 13:40 en lenti í raun kl. 17:26. Víxlverkandi seinkun frá fyrra flugi og truflun á flugumferð var valdur seinkunarinnar.
- Þriðja flug vélarinnar, flug kvartanda, frá Keflavík til London þann 31. október 2016 með áætlaða landingu kl. 17:50 en lenti í raun kl. 21:10. Víxlverkandi seinkun fyrra fluga var valdur seinkunarinnar.

Að mati BA var því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því ekki bótaskylda til staðar vegna seinkunarinnar.

SGS sendi kvartanda svar BA til umsagnar. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 19. febrúar 2017 tiltók quartandi að skipulagi BA á flugum umræddan dag hafi verið áfátt.

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 stjórnsýslulaga 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartanda og ef svo er hvort flugrekandi hafi viðhaft allar nauðsynlegar ráðstafanir sem honum hafi verið fært að viðhafa til þess að koma í veg fyrir að aðstæðurnar leiddu til seinkunar sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tiltekið að veður sem hafi áhrif á rekstur flugrekenda kunni að falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr.

5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS falla veðuraðstæður í máli þessu í fyrsta flugi vélarinnar frá Nice til London undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar stendur eftir sú krafa á flugrekendum að sanna að ekki hefði verið unnt að afstýra seinkuninni, jafnvel þótt allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið viðhafðar.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli „Eglitis-Ratnieks“ nr. C-294/10 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að túlka yrði orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um skyldu flugrekenda til að reyna að afstýra óviðráðanlegum aðstæðum á þann veg að flugrekendur verði við skipulagningu flugferða að gera ráð fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður kunni að gerast. Flugrekendur verði því við skipulagningu flugferða að gera ráð fyrir svigrúmi, ef mögulegt er, til að bregðast við slíkum aðstæðum. Dómurinn tiltekur þá að slíkt svigrúm sé ávallt matskennt og atvikabundið og að ekki eigi að beita föstum lágmarksviðmiðum við slíkt mat. Við framangreint mat eigi einnig að miða við að aðgerðir til að koma í veg fyrir hinar óviðráðanlegu aðstæður séu ekki óeðlilega íþyngjandi fyrir flugrekanda.

Í máli þessu vísar BA til þess að seinkun á flugi kvartanda hafi upphaflega verið til komin vegna seinkunar á fyrri flugum sömu flugvélar frá Nice til London og síðar frá London til Keflavíkur fyrr sama dag. BA færði fram gögn sem sýndu fram á að mikil þoka hafi verið í London að morgni 31. október 2016 og að veruleg röskun varð á flugumferð langt fram eftir degi vegna þeirra aðstæðna. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að BA hafi sýnt fram á að seinkun á flugi kvartanda hafi verið óhjákvæmileg afleiðing af hinum óviðráðanlegu aðstæðum í fyrri flugum vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda. Skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því uppfyllt og er því ekki um bótaskylda seinkun að ræða í skilningi b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er kröfu kvartanda því hafnað.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 23. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur