

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 23/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI614 þann 13. desember 2014

I. Erindi

Þann 22. janúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) erindi frá Inspectie Leefomgeving en Transport í Hollandi, dags. 19. janúar sl., þar sem áframsend var kvörtun A hér eftir nefndur, kvartandi. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) frá New York til Amsterdam með millilendingu í Keflavík þann 13. desember 2014. Brottför flugsins var aflýst en farþegum séð fyrir hóteli og mat og endurbókuð til þess að komast á viðeigandi lokaáfangastað.

Komu kvartanda á lokaáfangastað seinkaði um sólarhring.

Kvörtunin var áframsend til Samgöngustofu sem lögbærs stjórnvalds, á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna aflýsingarinnar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í kvörtuninni kemur einnig fram að farþegum hafi ekki verið veittar upplýsingar um réttindi sín.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti 4. febrúar sl. Umsögn Icelandair barst sama dag, þar sem fram kemur:

„Þann 13.12.2014 tilkynnti flugmaðurinn okkar veikindi í New York. Hann átti að fljúga FI 614 frá New York til Keflavíkur og lenda að morgni 14. desember. Þar sem við erum ekki með auka áhöfn á erlendum stöðvum okkur urðum við að aflýsa þessu flugi.

Farþegum var séð fyrir hóteli, mat og endurbókuð til að komast á viðeigandi lokaáfangastað.

Við höfnum bótagreiðslu á þeim forsendum að við erum ekki með auka áhöfn á erlendum stöðvum okkur og ekki hægt að kalla til auka flugmann eins og hægt væri að ætlast, hefði þetta gerst hér á Íslandi.“

SGS sendi kvartanda umsögn Icelandair þann 6. febrúar og svar barst um hæl:

„The 'law' states that you are not compensated if the delay was an overpower. That means with things like terrorism or nature diasasters. Sickness of a crew member is not qualified under

overpower and is something that could be a solution for. Therefore we have the right to claim money for my delay.

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 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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun kvartanda. 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 farþegar 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.

Eins og að framan greinir eiga farþegar rétt á bótum vegna seinkunar sem leiðir til þess að farþega koma á áfangastað þremur tímum síðar eða meira en áætlað var, nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er ljóst að sönnunarbyrðin um að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun er lögð á flugrekanda.

Í umsögn IA kemur fram að kröfu um bætur hafi verið hafnað þar sem IA hefi ekki yfir að ráða auka áhöfn á erlendum stöðvum og þannig geti félagið ekki kallað til auka flugmann eins og „ætlast mætti til hér á Íslandi“. Samgöngustofa getur ekki fallist á þau rök leiði til þess að IA sé ekki bótaskyld vegna seinkunarinnar. Samgöngustofa telur ekki hægt að gera greinarmun á erlendum stöðvum og heimastöðvum með þeim hætti sem IA gerir og telur stofnunin að sömu reglur gildi bæði á heimastöðvum og útstöðvum. Frá sjónarhorni neytandans á ekki að skipta máli hvaðan flogið er í þessu samhengi. Ennfremur ber að líta til þess að í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki gerður greinarmunur á heimastöðvum flugrekanda og útstöðvum. Verður að telja það að gera slíkan greinarmun vera í andstöðu við markmið reglugerðarinnar.

Samkvæmt framansögðu er það mat Samgöngustofu að IA hefi ekki tekist að sanna að seinkun kvartanda hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Ber IA því að greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 600 evrum skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. júní 2015

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson