

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 329/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi LH2697 þann 20. júlí 2017.

I. Erindi

Þann 24. janúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Lufthansa (LH) LH2697 frá Keflavík til München þann 20. júlí 2017 kl. 00:50 en fluginu var seinkað. Í kvörtuninni kemur fram að flugið var framkvæmt daginn eftir kl. 14:35.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi LH kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. mars 2017. Í svari LH sem barst SGS þann 26. mars 2017 kemur fram að ástæða seinkunarinnar hafi verið slæmar veðuraðstæður. Flugvélin sem átti að flytja kvartendur til München frá Keflavík gat ekki lagt af stað frá München á réttum tíma til Keflavíkur sökum þess að þrumuveður var í Þýskalandi á ætluðum brottfarartíma. Færði félagið fram flugvallarskýrslu 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 kvartenda LH2697 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 kvartendum svar LH til umsagnar þann 27. mars 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

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 stjórnslulaga 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 LH2697 20. 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 20. 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 kvartenda. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi LH2697 þann 20. 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 kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Lufthansa skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 16. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson