

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 37/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI338 þann 27. desember 2015.

I. Erindi

Þann 21. janúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B, C, D og E, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI338 frá Bergen þann 27. desember sl. til Keflavíkur. Brottför var áætluð kl. 12.00 og landing í Keflavík 15.00 með einni millilendingu. Kvartendur bókuðu sig í flugið og fengu að vita að tveggja tíma seinkun væri á fluginu, sem síðan lengdist þar til eftir 8 klst. Þið að fluginu var aflýst vegna veðurs í Bergen. Kvartendur telja að ef ekki hefði verið um að ræða seinkun á fluginu frá Keflavík þá hefði verið hægt að lenda í Bergen.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 25. janúar, svar IA barst 3. febrúar þar sem m.a. kom fram að: „Flug FI 338 er hringflug sem fer frá Keflavík til Bergen, Bergen-Stavanger og aftur til Keflavíkur í einni ferð. Að morgni 27. desember var strax ljóst að mikið óveður væri í Bergen og ólíklegt að flug FI 338 gæti lent á flugvöllinum í Bergen vegna mikillar snjókomu. Þegar flug FI 338 var síðan áætlað til brottfarar frá Keflavík, kom í ljós smávægileg bilun sem þó tók rúmlega 3 tíma að gera við, vélin fór því í loftið kl 11:39 í staðinn fyrir kl. 08:00. Þegar vélin var komin í loftið fengu flugstjórar Icelandair aftur staðfest að ekki væri hægt að lenda í Bergen sökum veðurs og því fór vélin beint til Stavanger. Ekki var hægt að láta vélina sitja og bíða í Stavanger þangað til veðrið gekk yfir í Bergen en áhöfnin um borð hefði þá verið runnin út á tíma. Því var leggurinn frá Bergen til Keflavíkur (FI338) felldur niður.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar 3. febrúar, svar barst 23. febrúar þar sem m.a. kemur fram: „Við erum ekki sammála svári Icelandair sem heldur því fram að fluginu hafi þurft að aflýsa vegna veðurskilyrða. Okkar mat er að ef véin hefði ekki bilað hefði ekki komið til þessara aðstæðna. Þessu til stuðnings vísum við til samtals við verkstjóra hjá Avinor, (sem er rekstraraðili flugvallarins) hjá honum fékkst staðfest að það lentu og fóru vélar á hverri klukkustund, að undanskildu tímabilinu frá 14:15 - 15:29. Sjá viðhengi með tölvupósti frá Sigurd Solheim. (Sigurd_Solheim.PDF) FI338 átti að lenda kl. 11:15 samkvæmt upphaflegri áætlun, samkvæmt samtali við Avinor þá lenti vél kl. 11:14 og aftur kl. 11:41, sem að staðfestir að vélin hefði getað lent ef ekki hefði komið til bilunar. Að okkar mati er málið ósköp einfalt, orsökinn fyrir aflýsingu flugsins að lokum er vegna tafar af völdum bilunar í upphafi. Því er ekki hægt að kenna veðrinu um eins og reynt er af hálfu Icelandair. Þegar við

kaupum far hjá Ícelandair göngum við út frá að vélin fari á tilsettum tíma, út frá því leggjum við okkar plön fyrir ferðina. Ef vélin hefði farið á tilsettum tíma frá Keflavík er engin ástæða til að draga í efa að hún hefði getað lent í Bergen á tilsettum tíma með tilliti til veðurs. Að okkar mati er það algjörlega óásættanlegt að halda farþegum í átta tíma bið á vellinum og halda því svo fram að ekki hafi verið aðstæður til að lenda á Fleslandi. Eins og sjá má í yfirliti frá Sigurd Solheim var engin lokun á brautinni eftir kl. 15:29. Vélin hefði því auðveldlega getað lent á Flesland á leið sinni frá Stavanger til Keflavíkur. Sú staðhæfing að áhöfnin hefði runnið út á tíma hlýtur að skrifast á upphaflega töf vegna bilunarinnar. Við teljum því að Ícelandair sé skaðabótaskyld í þessu máli.“

Þann 6. júní sendi SGS tölvupóst til Avinor, rekstraraðila flugvalla í Noregi, til að fá staðfestingu á lokunartímanum. Í svari Avinor kemur í ljós að á tímabilinu frá kl. 08:25 til 15:29 var vellinum lokað öðru hvoru vegna snjórúðnings og að heildartími sem vellinum var lokað á tímabilinu var um 3. klst. á þessu tímabili.

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 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 Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

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 fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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.

Til óviðráðanlegra aðstæðna teljast t.d. slæm veðurskilyrði, sbr. 14. inngangслиð reglugerðarinnar.

Álitamálið í þessari kvörtun er hvort að flugi IA frá Bergen til Keflavíkur hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna eða ekki. IA heldur því ekki fram í málinu að sú bilun sem olli seinkun í Keflavík hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, heldur vísar til þess að fluginu til Bergen hafi verið aflýst vegna veðurs þar. Það er mat Samgöngustofu að í ljósi gagna málsins þar sem fram kemur að vegna veðurs hafi flugvöllurinn í Bergen verið lokaður öðru hvoru yfir daginn, sé það alls óvíst hvort IA hefði getað lent á þeim tíma sem vélin var upphaflega áætluð til landingar. Það er þannig mat SGS að aðstæður í Bergen hafi verið ótryggar vegna veðurs og samþykkir þær röksemdir IA að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Kröfu kvartenda er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi Ícelandair er hafnað.

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 15. júní 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir