

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 49/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI614 þann 14. desember 2014.

I. Erindi

Þann 14. júní sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Ernst A og fjölskyldu, hér eftir nefnd kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI614 frá New York til Kaupmannahafnar 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar þann 15. júní og barst svar þann 16. júní. Í umsögn Icelandair kemur fram:

„Þann 13/12/2014 veiktist flugmaðurinn okkar óvænt sem átti að fljúga flugi FI 614 frá New York til Íslands.

Þar sem ekki var hægt að kalla út flugmann með nokkra klukkustunda fyrirvara í New York urðum við að fella niður flugið.

Farþegum var komið á hótél og nýtt flug sett inn í áætlunarkerfi Icelandair daginn eftir til að koma farþegunum til sinnar lokaákvörðunarstaðar.

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

SGS sendi umsögn Icelandair til kvartenda þann 16. júní, álit kvartenda barst svo 23. júní þar sem m.a. kemur fram að hollenskur dómstóll hafi áður ákveðið í sambærilegu máli (Easyjet flug U2-2723 frá MXP-AMS þann 29.nóvember 2009) að skortur á flugmönnum sé ekki óviðráðanlegur, hvort sem um er að ræða á heimavelli eða utan hans.

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 reglugerðarinnar samanber 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 fá 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., 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.

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. 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.

Í umsögn IA kemur fram að kröfu um bætur hafi verið hafnað þar sem IA hafi ekki yfir að ráða auka áhöfn á erlendum stöðvum og þannig geti félagið ekki kallað til auka flugmann eins og „...hægt væri að ætlast, hefði þetta gerst hér á Íslandi“. Samgöngustofa getur ekki fallist á að þau rök leiði til þess að IA sé ekki bótaskyld. 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 hafi ekki tekist að sanna að aflýsing á flugi kvartanda hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Ber IA því að greiða hverjum 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 hverjum 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 13. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir