

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 5/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi NY167 þann 13. nóvember 2016.

I. Erindi

Þann 17. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect (FÍ) nr. NY167 frá Akureyri til Keflavíkur þann 13. nóvember 2016 kl. 20:10. Fluginu var aflýst vegna slæms veðurs. Kvartendur fóru daginn eftir með öðru flugi til Reykjavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að flugi NY167 hafi verið frestað að kvöldi 13. nóvember 2016 vegna slæms veðurs. Flugfélagið útvegaði aðra, en smærri, flugvél til að fljúga farþegum í flugi NY167 til Reykjavíkur morguninn eftir kl. 08:55. Sú vél rúmaði 37 farþega þannig að hluti farþega úr flugi NY167 þurfti að bíða lengur á Akureyri eftir næsta mögulega áætlunarflugi sem var kl. 14:10 sama dag. Kvartendur voru hluti þess hóps farþega sem þurftu að bíða lengur.

Samgöngustofa sendi FÍ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. nóvember 2016. Í svari FÍ sem barst SGS þann 12. desember 2016 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem rekja megi aflýsingu til slæms veðurs sem telst óviðráðanlegar aðstæður í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Allir farþegar í flugi NY167 voru endurbókaðir í ný flug eins fljótt og mátti verða að mati FÍ og töf því lágmörkuð. Farþegar fengu forgang í viðbótarflugið um morguninn 14. nóvember eftir fargjaldi, þ.e. þeir sem borguðu hærra miðaverð gengu fyrir þeim sem borguðu lægra miðaverð.

SGS sendi kvartanda svar FÍ til umsagnar þann 12. desember 2016. 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 stjórnáslaganna 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 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 völ; 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.

Flugi NY167 var aflýst vegna slæms veðurs. Af hálfu FÍ er því haldið fram að það falli undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS var flugi NY167 sannanlega aflýst vegna veðurs 13. nóvember 2016 og var sú aflýsing því ekki bótaskyld skv. fyrrgreindri 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Af hálfu kvartenda er því haldið fram að honum hafi verið neitað um far með morgunflugi kl. 08:55, dags. 14. nóvember 2016, þegar hluti farþega í hinu aflýsta flugi NY167 fengu flugfar með annarri flugvél FÍ. Að mati SGS verður að líta til þess að flugi NY167 var sannanlega aflýst. Í slíkum tilvikum ber flugrekanda m.a. að gefa farþegum valkost milli endurgreiðslu eða að komast á áfangastað með annarri leið. Stuttu eftir aflýsingu á flugi NY167 bókaði FÍ kvartendur með nýju flugi kl. 14:10 daginn eftir og nýttu kvartendur sér þá bókun. Telur SGS að með því hafi FÍ uppfyllt skyldur sínar skv. 5 og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar flugs.

Í málgögnum kemur fram að kvartendur hefðu fremur viljað fara með morgunflugi dags. 14. nóv. 2016 en því flugi sem þau fóru með síðar sama dag kl. 14:00. Að mati SGS verður að líta til þess að flugferð með þeirri vél sem fór kl. 08:55 um morgun 14. nóvember 2016 var ekki sú vél sem var upprunalega skipulögð til flugsins og gat flutt færri farþega en upprunalegt flug gerði ráð fyrir. Telja verður aðgerðina tilraun af hálfu FÍ til að lágmarka þá seinkun og óþægindi sem hlutust af aflýsingu flugs NY167 frá kvöldinu áður. Telur SGS að kvartendur hafi aldrei átt far með þeirri flugvél og því hafi ekki verið um eiginlega neitun um far að ræða. Þá verður einnig að líta til þess að í j-lið 2. gr. og 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er neitun um far skilgreind m.a. á þann veg að farþegar sem eiga bókað flug með tiltekinni flugvél sé meinað að fara um borð eftir innritun. Í þessu máli áttu kvartendur hvorki bókað flug með hinu nýja flugi um morguninn 14. nóvember 2016 né voru þeir búnir að innrita sig í það flug, enda ekki skráðir sem farþegar í því flugi.

Að mati SGS eru því ekki til staðar skilyrði fyrir bótaskyldu af hálfu FÍ á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2001 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 vegna aflýsingar á flugi NY167 13. nóvember 2016.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um ástæðu seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um um skaðabætur úr hendi Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Flugfélag Íslands/Air Iceland Connect hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnarsýslustofnun

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

Reykjavík, 11. janúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur