

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 71/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI644 þann 3. júní 2016

I. Erindi

Þann 1. júlí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá þýsku flugmálastjórninni f.h. A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug FI644/FI520 með Icelandair (IA) frá Washington til Frankfurt með millilendingu í Keflavík þann 3. júní 2016. Seinkun á brottför frá Washington varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Keflavík en flugu svo áfram með vél Lufthansa og lentu í Frankfurt í 7. klst. seinkun.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004. Af erindi kvartenda verður ráðið að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar 1. júlí og ítrekaði beiðni um umsögn 3. ágúst þegar svar hafði ekki borist. Þann 8. ágúst barst svar IA, þar kemur fram að:

„Þann 03. júní 2016 urðu miklar seinkanir á brottförum og landingum á Keflavíkurflugvelli vegna verkfallsaðgerða flugumferðarstjóra. (Sjá afrit af tölvupósti frá stöðvarstjóra Icelandair á Keflavíkurflugvelli, viðhengi nr 3)

Þar á meðal var 71 mínútna seinkun á FI 645 sem var á leið frá Keflavík til Washington. Þar sem þessi vél (FI645) var í snúning í Washington, þá varð sem bein afleiðing, seinkun á FI 644 (IAD-KEF).

Samkvæmt Evrópureglugerðinni og eins á lista NEB yfir óviðráðanlegar aðstæður, þá geta verksfallsagerðir þriðja aðila (svo sem flugumferðarstjóra) sem raska eðlilegri starfsemi flugfélagsins sem og leiðarkerfi flugfélagsins, flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður.

Í þessu tilfelli raskaði flugumferðarstjórn eðlilegri starfsemi Icelandair og hefði þessi seinkun á FI 645 útúr Keflavík ekki orðið, þá hefði heldur ekki orðið seinkun á FI 644 þann 03. júní 2016.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar 8. ágúst, umsögn kvartenda barst 9. ágúst þar kemur m.a. fram að kvartendur efist um að aðstæður hafi verið óviðráðanlegar og benda á að

IA hafi ekki sannað að aðstæður hafi verið óviðráðanlegar og benda á því til sönnunar að þann 3. júní hafi önnur flugfélög verið með sín flug á áætlun og einnig nokkur af flugum IA.

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 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.

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. Þær óviðráðanlegu aðstæður sem til eru nefndar eru verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra í Keflavík sem hafi valdið því að flug FI645 komst ekki af stað á réttum tíma. Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Samkvæmt framansögðu ber IA að greiða hvorum kvartenda bætur að upphæð 600 evrur skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Það er mat Samgöngustofu að IA hafi með athafnaleyfi sínu brotið gegn skýru orðalagi greinarinnar.

Ákvörðunarorð

Samkvæmt framansögðu ber WW að greiða hvorum kvartenda bætur að upphæð 600 evrur skv. b- 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, 23. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir