

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 82/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI681 þann 28. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 30. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (hér eftir kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (FI) frá Zurich til Anchorage með millilendingum í Keflavík og Seattle. Áætluð brottför frá Zurich var kl. 14:00 28. apríl 2017 en raunveruleg brottför var kl. 14:39 síðar sama dag. Áætluð koma til Keflavíkur var kl. 15:50 28. apríl 2017 en raunveruleg koma var kl. 16:43 síðar sama dag. Áætluð brottför frá Keflavík til Seattle var kl. 17:00 28. apríl 2017 en kl. 17:20 fór flugvél annars flugrekanda fram af brautarenda á Keflavíkurflugvelli sem varð til þess að flugvellinum var tímabundið lokað. Seinkaði því brottför á tengiflugi FI681 frá Keflavík til kl. 20:59 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 59 mínútur. Þessi seinkun varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Seattle til Anchorage og þurftu að bíða eftir næsta mögulega flugi. Áætluð koma til Anchorage var kl. 22:05 að staðartíma þann 28. apríl 2017 en raunveruleg koma kvartanda til Anchorage var kl. 11:00 að staðartíma þann 29. apríl 2017, eða seinkun um 12 klukkustundir og 55 mínútur.

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

Kvartandi fer fram á skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar þann 1. júlí 2017. Í svari FI sem barst SGS 4. júlí 2017 kemur fram að félagið telji að ekki hafi verið um bótaskylda seinkun að ræða þar sem rekja mátti seinkun á komu kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna. Seinkun varð á tengiflugi kvartanda frá Keflavík til Seattle (FI681) vegna þess að flugvél annars flugrekanda hafði runnið fram af brautarenda. Við það atvik var lokað fyrir allar brottfarir frá Keflavíkurflugvelli í ca. tvær klukkustundir, eða þar til kl. 19:15 þann 28. apríl 2017. Var um almenna lokun á flugvellinum að ræða sem tafði alla flugumferð og var því að mati FI um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 4. júlí 2017. Í svari kvartanda sem barst 6. júlí 2017 kemur fram að kvartandi telji að stóran hluta seinkunar á tengiflugi FI681 mátti rekja til árekstur afísingarbifreiðar og flugvélar í flugi FI681 þegar gera átti vélina tilbúna fyrir brottför eftir að opnað var fyrir brottfarir kl. 19:15. Að mati kvartanda var um að ræða margra klukkutíma seinkun vegna þessa áreksturs.

SGS sendi FI athugasemdir kvartanda til umsagnar með tölvupósti þann 22. febrúar 2018. Í svari FI sem barst 26. febrúar 2018 tekur FI fram að heildarseinkun á flugi FI681 hafi verið 229 mínútur og að alla þá seinkun megi rekja til lokunar á flugvellinum. Þá tiltók FI að engin gögn væru til um meintan árekstur afísingarbifreiðar við flugvél í flugi FI681, þvert á móti var öll seinkun á fluginu skýrð með vísan til lokunar á flugvellinum í flugrekstrarkerfum FI.

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 stjórnáráðslulaga og stjórnáráðslulaga 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi FI frá Zurich til Anchorage, með millilendingum í Keflavík og Seattle. Flugin voru keypt á sama bókunarnúmeri. Álitafni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartanda sem leiddi til tæplega 13 klst. seinkun á lokaákvörðunarstað. 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 farþegar til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á flugi 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 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda ber ekki skylda til að greiða skaðabætur vegna seinkunar sem fari yfir þrjár klukkustundir ef að hann getur fært sönnur á að seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. FI telur að skilyrði skaðabóta séu ekki uppfyllt þar sem um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða eins og kemur fram í svari félagsins. Það er mat SGS að lokun á Keflavíkurflugvelli í kjölfar þess að flugvél annars flugrekanda fór fram af brautarenda teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Var flugvöllurinn lokaður frá kl. 17:20 til a.m.k. 19:15 þann 28. apríl 2017 eða í eina klukkustund og 55 mínútur.

Áætlaður komutími á flugi FI681 til Seattle var kl. 17:45 að staðartíma þann 28. apríl 2017. Tengiflug FI 7607 frá Seattle til Anchorage hafði áætlaða brottför einni klukkustund og 50 mínútum síðar, eða kl. 19:35 að staðartíma þann 28. apríl 2017. Að mati SGS er því ljóst að óviðráðanlegar aðstæður ollu því að brottför á flugi FI681 þann 28. apríl 2017 seinkaði svo lengi að kvartandi missti af tengiflugi FI7607 frá Seattle til Anchorage. SGS telur að þar sem að ljóst er að óviðráðanlegar aðstæður vegna tímabundinnar lokunar á Keflavíkurflugvelli voru einar og sér nægjanleg töf til að kvartandi missti af tengiflugi FI7607 er ekki frekari þörf til að skoða ástæður síðari seinkana. Eru því skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

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

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til Icelandair 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, 28. febrúar 2018

Ómar Sveinsson

Davíð Örn Guðnason