

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 85/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI450 þann 10. mars 2018.

I. Erindi

Þann 16. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI450 frá Keflavík til London Gatwick þann 10. mars 2018. Áætluð brottför var kl. 07:55 og var raunveruleg brottför kl. 11:56 síðar sama dag.

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

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til Icelandair til umsagnar 24. maí 2018. Í svari Icelandair sem barst Samgöngustofu síðar sama dag kom fram að erfiðlega gekk að ryðja flugbrautir vegna mikils snjófalls á Keflavíkflugvelli. Það leiddi til þess að seinkun varð á flugi nr. FI450, sem rekja mátti beint til aðstæðna vegna veðurs.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 25. maí 2018. Í svari kvartanda sem barst 28. maí 2018 komu fram athugasemdir við rökstuðning Icelandair. Kvartandi taldi seinkunina mætti fremur rekja til þess hvernig verkskipulag Icelandair hefði verið háttáð í umrætt sinn. Flugfarþegar hafi mátt bíða inn í vélinni eftir að afísing færi fram. Kvartandi taldi að Icelandair ætti að vera fullkunnugt um hvernig afísing vélar fer fram og þann tíma sem slík aðgerð tekur. Í svarinu ítrekaði kvartandi jafnframt kröfur sínar.

Þann 27. maí 2019 óskaði Samgöngustofa eftir gögnum um veðurupplýsingar og gögnum úr flugrekstrarkerfum frá Icelandair á umræddum brottfaratíma. Í svari Icelandair sem barst 28. maí 2019 lagði félagið fram þau gögn. Í svari Icelandair kom einnig fram það sjónarmið að það telji atvikið fela í sér óviðráðanlegar aðstæður sem Icelandair hafi verið ómögulegt að koma í veg fyrir. Þar af leiðandi sé félagið ekki bótaskyldt skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 stjórnisýslulaga 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.

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 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi FI450 þann 10. mars 2018 og að tæplega 4 klukkustunda seinkun varð á komu kvartanda til London. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar

aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati Samgöngustofu hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að aðstæður sem rekja má til veðurs voru slæmar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum brottfarartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

Ákvörðunarorð

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

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, 27. maí 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir