

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 274/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI615 þann 11. desember 2018.

I. Erindi

Þann 12. desember 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI615 þann 11. desember 2018 frá Dublin til New York með millilendingu í Keflavík. Áætlaður brottfarartími var kl. 11:20 en raunverulegur brottfarartími kl. 16:00. Áætlaður komutími var kl. 13:40 en raunverulegur komutími var kl. 18:24 eða seinkun um fjórar klukkustundir og 44 mínútur. Seinkunin leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu frá Keflavík til New York.

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 IA til umsagnar 15. desember 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 19. desember 2018 kom fram eftirfarandi:

„Flugi FI417 seinkaði um 4klst og 44min og farþeginn missti af tengiflugi sínu frá Keflavík til New York en orsök seinkunar má rekja til veðuraðstæðna á keflavíkurlflugvelli 11.12.2018. Farþeginn var endurbókaður í samræmi við 8. gr. 261/2004/EB á næsta flug til JFK (FI615 12DEC).

Varðandi kröfu farþega um Evrópubætur þá vill Icelandair benda á að eins og hjálögð gögn sýna voru veðuraðstæður afar slæmar á Keflavíkurlflugvelli að morgni 11. desember. Aðstæður voru með þeim hætti á þessum að vindhraði var á milli 55 kt. og 65. kt. Til að setja þetta í samhengi vísast til þess að Veðurstofa Íslands flokkar meðalvindhraða storms sem 20,8-24,4 m/s eða 41-47 hnútar og undir rok fellur 24,5 til 28,4 m/s eða 48 til 55 hnútar. Meðalvindhraði ofsaveðurs mælist 28,5 til 32,6 m/s eða 56 til 63 hnútar. Samkvæmt aðgerðarreglum ISAVIA vegna óveðurs má ekki nota landgöngubrýr ef vindhviður fara yfir 50 hnúta. Þá gilda sambærilegar takmarkanir við notkun hlaðbíla og annara tækja sem kunna að valda öryggishættu við slíkar aðstæður.

Flugvélin sem starfrækti flug FI417 var skipulögð í 2 flug umræddan dag (FI416 og FI417) en áætluð brottför farþega með flugi FI417 11.12.18 var kl 11:20 en raunverulegur brottfaratími var kl. 16:00 sama dag. Vegna þess gífurlega mikla vindstyrks sem var til staðar fyrr um

morgunin og þeirra takmarkana sem ríktu á Keflavíkurflugvelli fyrr um daginn seinkaði brottför á stórs hluta morgunfluga Icelandair og var ekki unnt að starfrækja flug FI416 frá Keflavík til Dublin fyrr en kl. 12:32. Af því leddi að seinka þurfti brottför FI417 til 16:00.

Óumdeilanlegt er að veðuraðstæðurnar að morgni 11.12.18 falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Í ljósi nýlegra úrskurða samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins nr. SNR17100072, SNR17100073 og SNR17100074 telur Icelandair jafnframt að hafna beri bótaskyldu félagsins í þessu máli þar sem flugi FI417 hafi seinkað vegna veðuraðstæðna og svo umfangsmikil röskun var óumflýjanlega til þess fallinn að hafa áhrif á áætlun síðar um daginn“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 2. janúar 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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 SGS 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 dómáfordæmi 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.

Álitaefni 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. innganglið reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkflugvelli á áætluðum landingartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

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

Reykjavík, 25. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson