

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2021 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Air Canada nr. AC1971 þann 4. ágúst 2019.

I. Erindi

Þann 14. maí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Vol en Retard Canada f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Air Canada (AC) nr. AC1971 frá Keflavík til Toronto og þaðan með tengiflugi nr. AC1792 frá Toronto til Quebec þann 4. ágúst 2019. Kvartandi bókaði framangreind flug undir einu bókunarnúmeri.

Áætlaður komutími flugs nr. AC1791 til Toronto var kl. 11:55 en raunverulegur komutími var kl. 13:08 eða seinkun um eina klukkustund og 13 mínútur. Seinkun á flugi kvartanda til Toronto leiddi til þess að hann missti af tengifluginu frá Toronto til Quebec.

AC útvegaði kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað, kvartandi var komin á lokaákvörðunarstað fjórum klukkustundum og 37 mínútum síðar en upphaflega var áætlað.

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 AC til umsagnar þann 14. maí 2020. Erindið var ítrekað þann 3. mars 2021. Í svari AC sem barst SGS þann 15. mars kom fram eftirfarandi:

„Air Canada submits flight ZX1971 04 August 2019 Keflavik KEF to Toronto YYZ was delayed due to extraordinary circumstance. The direct inbound flight, ZX1970 03 August 2019 operating Toronto YYZ to Keflavik KEF, required a technical stop in Deer Lake YDF due to weather encountered enroute causing long alternates and therefore requiring additional fuel.”

SGS sendi kvartendum svar AC til umsagnar þann 16. mars 2021. Í svari kvartanda við umsögn AC kom fram eftirfarandi:

“We have carefully analysed the documents sent by Air Canada, and came to the conclusion that the stop that they made for refueling was not due to extraordinary circumstances, but rather to the negligence of the air carrier. It is a common practice, for some air carriers, to carry the minimum fuel on board, in order to save on costs.

Additionally, this practice endangers the lives of the passengers and should clearly be discouraged. Strong winds are not uncommon and the pilots should have foreseen, when they received the NOTAMs, that they would need more than the minimum amount of fuel on board, to operate the flight.

Therefore, we kindly ask you to rule in favor of our client, and ask the air carrier to compensate him.”

Þann 14. júní 2021 sendi SGS athugasemdir kvartanda við umsögn AC til AC þar sem óskað var eftir afstöðu flugrekandans gagnvart athugasemdum kvartanda. Í svari AC sem barst SGS þann 17. júní 2021 kom fram m.a. eftirfarandi:

“Air Canada kindly reiterates flight ZX1971 04 August 2019 Keflavik KEF to Toronto YYZ was delayed due to extraordinary circumstance. Compensation pursuant to Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council does not apply in this situation.

The departure of ZX1971 04 August 2019 Keflavik KEF to Toronto YYZ was delayed as a result of the late arrival of the direct inbound flight ZX1970 03 August 2019 operating Toronto YYZ to Keflavik KEF, which required a technical stop in Deer Lake YDF due to weather encountered enroute causing long alternates and therefore requiring additional fuel.

Obligations are limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. These circumstances include meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned as was the case with the direct inbound flight to ZX1971 04 August 2019.

Air Canada maintains safety first, always at the forefront of all operations. All reasonable measures were taken to minimize the delay resulting from the weather event.”

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 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 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.

Loffferðalög 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 skamkvæmt 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 nr. AC1971 og AC1792 þann 4. ágúst 2019 og að kvartandi var komin á lokaákvörðunarstað fjórum klukkustundum og 37 mínútum síðar en upphaflega var áætlað..

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. Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA. Í svari sérfræðingsins kom fram m.a. eftirfarandi:

„Þessar upplýsingar sem eru veittar eru ófullnægjandi.

Borið er við leiðindaveðri á flugleiðinni, en [g] sé engin gögn varðandi flugleiðina eða veðrið. Einnig kemur ekki fram varavöllur eða veður þar. Ef þessar upplýsin[g]ar eru þarna, þá eru þær ekki auðfundnar.

Veðrið í KEF var ágætt þennan dag (04/08/19), sem og dagana á undan og eftir. Hægviðri en lágskýað snemma morgunns 03/08, en ekki ófært til KEF.

Til upplýsinga eru veðurskeyti frá KEF 03/08/19 kl. 08:00 og 12:00 og 04/08 kl. 10:30. Veðrið var svipað allan daginn, skýjahæð lögst í 600' þann 3. ágúst.

Eins og áður hefur komið fram er álitaefni þessa máls 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. inngangслиð reglugerðarinnar. Í málinu hefur AC borið fyrir sig að seinkun á komu flugs nr. AC1971 þann 4. ágúst 2019 til Toronto hafi mátt rekja til eldsneytisstopp vegna ófyrirséðra sterkra mótvinda í fyrra flugi vélarinnar á leið til Keflavíkur. Að mati SGS teljast sterkir mótvindar ekki óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt.

Ákvörðunarorð

Air Canada ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012

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

Reykjavík, 29. september 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson