

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 34/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
6F104 þann 19. október 2016.**

I. Erindi

Þann 9. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Quartendur áttu bókað far með flugi Primera Air (PA) nr. 6F104 frá Tenerife til Keflavíkur þann 19. október 2016.

Í kvörtuninni kemur fram að þegar um ein og hálf klukkustund hafi verið til landingar í Keflavík hafi fluginu verið snúið til Manchester þar sem ekki var hægt að lenda í Keflavík vegna veðurs. Farþegar hafi verið sendir á hótél í Manchester og þeim boðið upp á kvöldmat. Um miðja nótt hafi farþegar verið vaktir og þeim tjáð að brottför væri kl. 10:00 næsta dag. Vélin hafi farið í loftið kl. 11:30. Farþegum hafi ekki verið boðinn morgunmatur eða önnur hressing en kvöldmatur á meðan biðinni stóð. Að kvartendur telji að hægt hefði verið að koma farþegum fyrr á leiðarenda og að þeir telji að reglur um hvíldartíma áhafnar hafi valdið því að ekki var farið fyrr af stað frá Manchester til Keflavíkur.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. nóvember 2016. Í svari PA sem barst Samgöngustofu þann 21. nóvember sl. kemur m.a. fram að PA geti sýnt fram á að flugi kvartanda hafi seinkað vegna veðuraðstæðna sem samrýmdust ekki kröfum til flugsins. Félaginu þygi það miður að veðuraðstæður hafi valdið seinkun en vindhraði hafi verið yfir mörkum á Keflavíkurflugvelli og einnig á varaflugvelli á Egilsstöðum og því hafi fluginu verið snúið til landingar í Manchester. Þar hafi verið beðið þar til veðuraðstæður böttnuðu í Keflavík. Meðfylgjandi umsögninni séu gögn um veðuraðstæður á báðum flugvöllum þann 19. október 2016 ásamt staðfestingu flugstjóra á aðstæðunum. Í umsögninni kemur einnig fram að félagið fari eftir ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004 og farþegum hafi verið boðin aðstoð í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar meðan seinkun varði. Félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur samkvæmt 7. gr. þar sem um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 25. nóvember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 29. nóvember kemur fram að kvartendur telji í

fyrsta lagi að aðrar vélar hafi getað lent í Keflavík. Þá telji kvartendur í öðru lagi að hafi veður komið í veg fyrir landingu í Keflavík samkvæmt áætlun, þá hafi PA í það minnsta borið að koma fráþegum fyrir til Keflavíkur en raunin varð. Kvartendur telji að seinka hefði mátt fluginu um 2-3 tíma á Tenerife og vélin þá getað lent síðar sama kvöld í Keflavík, enda spáð lægjandi veðri. Að auki hefði verið hægt að fá nýja áhöfn í Manchester og koma þannig fráþegum töluvert fyrir til Keflavíkur. Áhöfn hafi fengið hvíld í Manchester en fráþegar vaktir um miðja nótt til að láta þá vita að brottför frá hóteli væri kl. 06:00 en fráþegar síðan beðið við hótelið eftir rútu sem hafi ekki komið fyrir en kl. 07:00. Vélin hafi auk þess átt að fara kl. 10:00 en áhöfnin komið of seint og því ekki farið af stað fyrir en um hádegi. Kvartendum hafi verið boðinn kvöldmatur við komu á hótél að kvöldi en engin önnur hressing boðin næsta dag.

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 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 fráþegum 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 fráþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og fráþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir fráþegar 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.

Álitaefni þessa máls er hvort flug kvartenda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í umsögn PA kemur fram að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni til landingar í Manchester hafi verið byggð á því að veðuraðstæður samrýmdust kröfum til viðkomandi flugs og að öruggast hafi verið að snúa vélinni til Manchester og lenda henni þar. PA hefur lagt fram gögn um veðuraðstæður á Keflavíkurlugvelli og Egilstaðaflugvelli þann 19. október 2016 auk staðfestingar úr flugrekstrarkerfi félagsins um viðkomandi flug. Af þeim gögnum sem PA hefur lagt fram má sjá að veðuraðstæður voru slæmar á báðum flugvöllum á áætluðum landingartíma flugs kvartenda og vindhraði mikill.

Í ljósi framangreinds telur Samgöngustofa að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni til Manchester hafi verið byggð á óhagstæðum veðurskilyrðum og þeirri staðreynd að hvorki var hægt að lenda vélinni á Keflavíkurlugvelli né Egilsstaðaflugvelli. Samgöngustofa endurskoðar ekki mat flugstjóra er snýr að öryggi farþega og fellst á að aðstæður sem sköpuðust í flugi 6F104 þann 19. október 2016 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa PA undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum hafi verið boðin kvöldmáltíð við komu á hótél í Manchester en engin önnur hressing boðin næsta dag. Í 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að farþegum skuli boðið endurgjaldslaust máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafar og hótélgisting ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka fram að á flugrekanda hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótélgistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða

með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af PA er það mat Samgöngustofu að PA hafi brotið framangreinda skyldu þar sem félagið virðist ekki hafa veitt kvartendum fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

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

Primera Air hefur brotið 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að veita kvartendum ekki þjónustu í samræmi við lengd tafarinnar. Þeim fyrirmælum er beint til Primera Air að félagið fari að ákvæðum 9. 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, 15. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur