

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi ENT502 þann 15. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 19. febrúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi ENT502 á vegum Enterair (EA) frá Akureyri til Cardiff þann 15. janúar 2018. Vélin sem átti að framkvæma flug kvartenda lenti í Keflavík í fyrra flugi hennar vegna slæmra veðuraðstæðna á Akureyri sem leiddi til u.þ.b. 25 klukkustunda seinkun á komu kvartenda til Cardiff.

Kvartendur fara 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

SGS sendi EA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. febrúar 2018. Svar EA barst þann 23. mars 2018, þar kemur m.a. fram að vélin sem átti að framkvæma flug ENT502 frá Akureyri til Cardiff hafi seinkað sökum þess að vélin gat ekki lent á Akureyri í fyrra flugi sömu vélar vegna slæmra veðuraðstæðna og eftir tvær tilraunir til að lenda vélinni á Akureyri var ákveðið að lenda henni í Keflavík. EA lagði fram veðurgögn svari sínu til stuðnings. EA benti einnig á í svari sínu að þann 15. janúar 2018 hafi einungis minni vélar verið að lenda á Akureyraflugvelli, vélin sem EA notaði til að framkvæma flug kvartenda var af gerðinni Boeing 737-800 og gilda aðrar takmarkanir fyrir landingu á vélinni og öðrum minni vélum sem voru að lenda á Akureyraflugvelli þann dag. EA tiltók einnig í svari sínu að framangreindar aðstæður leiddu til þess að áhöfnin fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma. Að loknum lögbundnum hvíldartíma var flugið framkvæmt næsta dag, þ.e. kl. 13:30.

EA bar einnig fyrir sig að flug kvartenda hafi verið sérstaklega skipulagt flug og því ekki staðið almenningi til boða, hvorki beint né óbeint. EA tiltók að farþegar í umræddu flugi hafi eflaust ferðast endurgjaldlaust eða á afsláttarverði. EA hafi framkvæmt umrædd flug í eitt skipti og það að beiðni leigutaka og því eigi reglugerð EB nr. 261/2004 ekki við um flug kvartenda, sbr. 3. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Umsögn EA var send kvartendum til athugasemda þann 26. mars 2018. Í svari kvartenda sem barst þann 30. mars. kom fram eftirfarandi:

„Yes this was the first direct flight from Cardiff (CWL) to Akureiri (AEY) - but they have been continuing from various airports in the UK to Akureiri for several months now. In fact this particular aircraft flew

from CWL to AEY on the 12th Jan 2018 and returned to the UK. Then on the 15th Jan 2018 took off from Edinburgh (EDI) to AEY.

My point is that:-

1. As this was the first flight, insufficient planning and risk management was undertaken - partly most probably due to pilot inexperience of landing in Iceland. As a paying passenger we do not expect to suffer because of this.
2. Fact is you get turbulence and ice and snow in Iceland - see ENTERAIR landing charts attachment 2. Therefore satisfactory predictive planning should provide robust back-up plans. I believe these were incomplete and therefore unsatisfactory.
3. That planning should include diversion to other airports and how to fully recover the situation. This should include re-fuelling times and pilot flying hours.
4. If I am correct, and the BIAR charts included by ENTERAIR are investigated there was a window to return to AEY at 14:05 and also at 17:06 and presumably anytime inbetween. It shows gusts of wind within parameters for landing.
 - a) On the 15th Jan 2018 at 14:05 the details were recorded as TAF BIAR 151405Z 1515/1616 34029KT.
 - b) Then again on the 15th Jan 2018 the details were recorded as TAF BIAR 151706Z 1518/1618 35015KT.

However :-

- a) The plane was not refuelled in time to return and that:-
- b) Pilots had run out of hours

Both of these I believe should have been predicted in the planning stage. I remain resolute in that as a direct result of ENTERAIR unable to or failing to plan effectively for this flight, passengers were disadvantaged and lost over 25 hours by being stuck in Akureyri - eventually leaving on the 16th Jan 2018. I await your assistance in determining the technical facts as these are a bit beyond my comprehension as I am not a trained pilot."

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 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 seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS fór yfir útskýringar og innsend gögn EA og staðfesti réttmæti þeirra.

Að mati SGS hefur EA sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm á Akureyri þann 15. janúar 2018. Telur SGS að ákvörðun flugáhafnar um að halda til varaflugvallar réttmæta í ljósi veðuraðstæðna á Akureyri og hafi verið tekin til að tryggja öryggi farþega og áhafnar. Telur SGS því að rekja megi viðsnúning til varaflugvallar í fyrra flugi vélarinnar sem síðar átti að sinna flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir sú skylda á flugrekendum að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Það liðu u.þ.b. 25 klukkustundir frá landingu á fyrra flugi vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda í Keflavík þar til flugið lagði af stað frá Akureyri til Cardiff. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði sökum þess að snúa þurfti vélinni til landingar á varaflugvelli vegna óviðráðanlegra aðstæðna á Akureyri og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Að mati SGS var seinkunin ekki óeðlileg með hliðsjón af atvikum. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Enterair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 16. janúar 2020.

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson