

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 14/2022 vegna kvörtunar um truflun á flugi Lufthansa nr. LH1120 og LH857 þann 14. og 17. janúar 2021

I. Erindi

Þann 10. mars 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Lufthansa (LH) nr. LH857 frá Keflavík til Frankfurtar og frá Frankfurt til Madrídar með flugi nr. LH1120 þann 14. janúar 2021.

Fyrirséð var að seinkun yrði á flugi kvartanda til Madrídar frá Frankfurt vegna slæmra veðuraðstæðna í Madríd þann 14. janúar. LH endurbókaði kvartanda sömu leið þann 17. janúar 2021. Komu kvartanda á lokaákvörðunarstað seinkaði um 11 klukkustundir 19 mínútur.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 LH til umsagnar þann 10. mars 2021. Erindið var ítrekað þann 20. apríl, 9. júlí, og 15. september 2021. Í svari LH sem barst þann 30. september 2021 kom m.a. eftirfarandi fram:

Due to the weather problems and their consequences of the last days in MAD, especially unavailable RWY-edge-lights (usable runway 36L only cleared to 45m width, edge lights hidden under snow until min 15JAN) the following flights have to be postponed to ensure a daylight operation in/out MAD:

LH1120/15 FRA-MAD will be postponed by 10 hours to 16/0700 and LH1121/16 MAD-FRA will be postponed by 05 hours to 16/1015.

The passenger was rebooked onto the following flight:

LH857 17JAN21 Reykjavík – Frankfurt 14:55 – 19:30.

LH1120 17JAN21 Frankfurt – Madrid 21:05 – 23:40.

Þann 26. nóvember 2021 og 29. mars 2022 sendi SGS erindi til LH þar sem óskað var eftir upplýsingum um ástæðu seinkunar á flugi nr. LH1120 þann 17. janúar 2021. Í svari LH sem barst þann 13. desember 2021 og 8. apríl 2022 kemur eftirfarandi fram:

The flight LH 1120 on January 17, 2021 from Frankfurt to Madrid was delayed due to runway closure in Madrid. In view of the restrictions still in force at MAD Airport (Daylight Ops only due to obscured Runway Edge Lights), the Nightstop.

- LH1120/18 FRA-MAD will be delayed by 10:55 hours to the following day 19/0700.

- LH1121/19 MAD-FRA is delayed by 05.00 hours due to rotation.

The remaining restrictions have been present since January 14, 2021.

Restrictions at the airport are outside of our liability. We must follow and comply with these instructions. As the runways have been closed and the airport has to comply with the night ban, these circumstances are extraordinary. Therefore, with the application of the provision in EC261/2004 Art.5.3, we must contest passengers claim for compensation as provided for in EC261/2004 Art.7 on the grounds of extraordinary circumstances.

SGS sendi kvartanda svar LH til umsagnar þann 13. október 2021. Engin efnisleg svör bárust frá kvartanda við umsögn LH.

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. 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 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.

Loftherðalög 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.

Kvartandi átti upphaflega bókað flug frá Keflavík til lokaákvörðunarstaðar þann 14. janúar 2021. Sökum þess að mikil seinkun var á tengiflugi kvartanda frá Frankfurt til Madríd, samþykkti kvartandi boð flugrekanda um nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar þann 17. janúar 2021.

Kemur því til álita hvort að seinkun á komu kvartanda til lokaákvörðunarstaðar þann 14. janúar og 17. janúar 2021 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Til skoðunar kemur seinkun á flugi nr. LH1120 þann 14. og 17. janúar 2021. Flug kvartanda nr. LH857 frá Keflavík til Frankfurt var framkvæmt í samræmi við áætlun bæði þann 14. og 17. janúar.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Madríd þann 14. og 17. janúar 2021 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið að hálfu LH að seinka flugi nr. LH1120 þann 14. og 17. janúar 2021 vegna slæmra veðuraðstæðna.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að seinkun flugsins frá Frankfurt til Madríd þann 14. og 17. janúar 2021 mátti rekja til vandamála með ljós á flugbraut á flugvællinum í Madríd. Varð því að framkvæma umrædd flug í dagsbirtu þar sem LH gat ekki lent í myrkri sökum þess að „runway edge“ ljósin voru þakin snjó og sáust ekki.

Samkvæmt þeim göngum sem SGS aflaði við rannsókn málsins þakkti stormurinn Filomena hluta Spánar í miklum og þungum snjó á framangreindum brottfaradögum flugs nr. LH1120. Ástandið var einna verst í Madríd með þeim afleiðingum að flugvöllurinn í Madríd lokaðist ásamt fjölda vega. Snjókoman í Madríd var sú mesta hafði mælst í a.m.k. 40 ár, að sögn veðurstofu Spánar (AEMET) var snjókoman óvenjuleg og söguleg.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. LH hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma flugs nr. LH1120 til Madríd þann 14. og 17. janúar. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að

veðuraðstæður voru slæmar þann 14. og 17. janúar sem leiddi til þess að komu kvartanda til lokaákvörðunarstaðar seinkaði

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda á vegum LH þann 14. og 17. janúar 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 vegna seinkunar á komu kvartanda til lokaákvörðunarstaðar.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Lufthansa 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, 6. júlí 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson