

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 104/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Transavia nr. HV6888 þann 20. janúar 2020.

I. Erindi

Þann 26. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Transavia (TA) nr. HV6888 frá Keflavík til Amsterdam þann 20. janúar 2020. Áætlaður komutími til Amsterdam var kl. 23:55 en raunverulegur komutími var kl. 18:35 næsta dag eða seinkun um átján klukkustundir og 40 mínútur.

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

Kvörtunin var send TA til umsagnar þann 28. febrúar 2020. Í svari TA sem barst SGS þann 11. mars kom m.a. fram eftirfarandi:

„The flight HV6681 EIN-INN from 21 January 2020 is delayed. The flight was delayed as a result of persistent bad weather conditions (wind and snow) at Reykjavik (Keflavik) airport. Therefore the decision was made to postpone the flight until the next day.

The bad weather conditions are seen as an extraordinary circumstance. Because this is an extraordinary circumstance, the passenger is not entitled to compensation. In the attachment I have added the proof document of this flight.”

SGS sendi kvartendum svar TA til umsagnar þann 11. mars 2020. Í svari kvartenda sem barst þann sama dag kom fram eftirfarandi:

„thank for your email today. I very much appreciate your effort. Alas, I am not in the ‘air business’, which means that most of the information Transavia provides is abacadabra to me. I would like to trust on your judgement on these figures and statements.

Page 7 of the additional flight information provides the email and txt message I have received from Transavia. Please note that these do not mention a time send. I received the txt message at 13.37 hrs on monday January 20th. I do find it strange that this message does not refer to weather conditions, it only refers to a disruption in their flight schedule earlier that day. It gives food to my believe that Transavia was trying to avoid passenger claims by adding the weather ‘excuse’ a day later. The dispatch time of the txt message, 13.37 hrs, adds to this believe for Transavia now is referring to the TAF of 16.48, rather than 13.27 hrs. Although the TAFs do not differ, their answer is questionable. There is something

very fishy about the timing of all of it. I hope that you can resolve this issue. If Keflavik airport states that Transavia was correct for delaying their flight, I rest my case. Eitherway, Transavia's customer handling may use some uplifting.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. HV6888 frá Keflavík til Amsterdam þann 20. janúar 2020 og að kvartendur komu á lokaákvörðunarstað í átján klukkustunda og 40 mínútna seinkun.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þegar vélin sem átti síðar þann sama dag að framkvæma flug kvartenda var með áætlaða komu til Keflavíkur þ.e. flug nr. HV6887. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS lagði mat sitt á veðurgögn TA og taldi hann gögnin sýna fram á að það hafi verið réttmæt ákvörðun af hálfu TA að seinka fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þann 20. janúar 2020.

Þá verður ekki séð að TA hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. HV6888 þann 20. janúar 2020.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartenda 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. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi TA.

Ákvörðunarrorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Transavia 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, 17. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson