

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 20/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AY992 þann 28. mars 2019.

### I. Erindi

Þann 4. júní 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Finnair (FA) nr. AY992 þann 28. mars 2019 frá Keflavík til Helsinki. Áætlaður komutími til Helsinki var kl. 15:55, raun komutími var kl. 16:56, eða seinkun um 61 mínútu sem leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu frá Helsinki til Brussel. Kvartandi átti upphaflega að vera komin til Brussel kl. 18:15 með flugi AY1545 en komutími í raun til Brussel var kl 21:43, seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað var því um þrjár klukkustundir og 28 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 til FA til umsagnar þann 5. júní 2019. Í svari FA sem barst þann 20. júní 2019 kom fram m.a. eftirfarandi:

*„The circumstances that lead to delay of AY992 and unfortunately, as the delay was caused due extraordinary circumstances, in this case wind, Finnair will not be compensating the standard compensation claimed in this case. Seven minutes was caused by cabin crew safety and security procedures at aircraft, but the main delay was wind causing 45 minutes of delay.*

*This wind caused the flight to arrive to Keflavik 45 minutes late. Additional 46 minutes of delay was caused by the wait of de-icing equipment in Keflavik, which the flight crew reported needed to be waited for an hour and had no control over. Below the weather data from that date measured in Keflavik. As you can see, the wind has been considerably heavy during this flight's operating hours, which have further impacted operations.”*

SGS sendi kvartanda svar FA til umsagnar þann 21. júní 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

### 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 stjórnslululaga 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 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 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 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. inngangslíð reglugerðarinnar.

Það var flugvél með skráningarkerkið OH-LXK sem framkvæmdi flug AY991 og AY992 til og frá Keflavík þann 28. mars 2019. Seinkun á komu til Keflavíkur var 45 mínútur en seinkun á komu flugs kvartanda til Helsinki var 61 mínúta. FA telur að mótvindur sá sem flug AY991 varð fyrir flokkist sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í flugi nr. AY992 var seinkun á brottför 91 mínúta en seinkun á komu á áfangastað 61 mínúta. Má því sjá að umræddur vindur sem var mótvindur í flugi AY991 hafi verið meðvindur í flugi

AY992 og því má sjá af brottfara- og komutímum fyrir vélina með skráningarkerkið OH-LXX þann 28. mars 2019 að áhrif vinds á bæði flugin var nokkur.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli „Eglitis-Ratnieks“ nr. C-294/10 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að túlka yrði orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um skyldu flugrekenda til að reyna að afstýra óviðráðanlegum aðstæðum á þann veg að flugrekendur verði við skipulagningu flugferða að gera ráð fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður kunni að koma upp. Flugrekendur verði því við skipulagningu flugferða að gera ráð fyrir svigrúmi, ef mögulegt er, til að bregðast við slíkum aðstæðum. Dómurinn tiltekur þá að slíkt svigrúm sé ávallt matskennt og atvikabundið og að ekki eigi að beita föstum lágmarksviðmiðum við slíkt mat. Við framangreint mat eigi einnig að miða við að aðgerðir til að koma í veg fyrir hinar óviðráðanlegu aðstæður séu ekki óeðlilega íþyngjandi fyrir flugrekanda.

Að mati SGS fellur mótvindur ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Vindar í háloftum geta verið miklir og það verður að leggja þá skyldu á flugrekanda að skipuleggja flug sín þannig að mótvindur riðli ekki áætlun félagsins. Í því samhengi ber að líta til dóms í máli „Eglitis-Ratnieks“ nr. C-294/10 um svigrúm í skipulagningu flugferða.

Flugrekandi í máli þessu bar því við í svari sínu við kvörtun kvartanda að vélin tafist einnig vegna afisingar en hélt því þó ekki fram að afising félli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilning 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Vert er að nefna í því samhengi að við mat á því hvort að 46 mínútna seinkun vegna afisingar teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. telur SGS að líta verði til þess að afising er venjulegur þáttur í flugvallarstarfsemi og rekstri flugvéla. Með hliðsjón af framangreindu og því að túlka skuli 3. mgr. 5. gr. þröngt sem undantekningarreglu telur SGS að hvorki 45 mínútna seinkun vegna mótvinds né 46 mínútna seinkun vegna tafar við afisingu teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi ákvæðisins.

### *Ákvörðunarorð*

Finnair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. apríl 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson