

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 110/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W94498 þann 8. nóvember 2019.

I. Erindi

Þann 15. nóvember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W94498 þann 8. nóvember 2019 frá Keflavík til Luton. Áætluð brottför var kl. 19:50 en raunveruleg brottför var kl. 02:40 næsta dag. Áætlaður komutími var kl. 22:45 en komutími í raun var kl. 05:54, eða seinkun um sjö klukkustundir og níu mínútur

Kvartandi fer 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 WA til umsagnar þann 15. nóvember 2019. Í svari flugrekandans var að finna bæði METAR og TAF veðurupplýsingar og ítarlegt svar flugrekandans ásamt sönnun fyrir þeirri rekstrarlegu ákvörðun sem hann tók á grundvelli fyrirbyggjandi gagna um að seinka þeim flugum sem skipulögð voru til Keflavíkur, seinni partinn þann 8. nóvember 2019.

Í svari WA sem barst þann 4. desember kemur m.a. fram:

„I would like to kindly advise you that Wizz Air flight W9 4498 from KEF to LTN on the 8th of November 2019 was delayed due to the weather conditions at KEF on the previous leg of the flight. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircraft, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability

Below you can find the METAR report, as well as some decoded codes, a METAR decoder could be found at: <http://www.skystef.be/metar-decoder.htm>. I am also sending a screenshot from our duty manager report regarding the disruption. Further attached are system extracts with actual flight info, aircraft activities and flight leg information for flights.

Please consider that Wizz Air as operating air carrier shall not be obliged to pay compensation, if cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances

according to Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights..“

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 4. desember 2019. Í svari kvartanda sem barst þann 8. desember kemur m.a. fram:

„The airline's response does not satisfy me. I demand to be paid the compensation of EUR 400. I rely on competent intervention and assistance from ICETRA..“

Þann 17. febrúar 2020, sendi SGS fyrirspurn til WA þar sem óskað var eftir frekari útskýringum varðandi þær rekstrarlegu takmarkanir sem voru í gildi fyrir umrætt flug. Í svari WA sem barst þann 4. mars. 2020 kom fram eftirfarandi:

„As we informed you, high winds (gusts up to 53kt) had been forecasted in KEF between 12-00 UTC. Local handling agent had been unable to provide rear stairs and de-icing over 40kt and all handling activities had been stopped at 50kt. Therefore the flights had been delayed waiting for an improvement of the weather conditions.

Cargo doors may only be operated if the wind speed is 40knots or less. This limitation increases to 60knots or less if the aircraft nose is oriented into wind or the cargo door is on the leeward side. If the wind exceeds these limitations the Cargo door should be closed.

Attached you can find all evidences we have regarding the weather condition. In the file “WAH GOM SECTION 1-19”, please look at the “8.9 Cargo door limitations in strong wind conditions. Attached you can find the requested information.”

Þann 17. febrúar 2020, sendi SGS beiðni til Isavia þar sem stofnunin óskaði eftir upplýsingum um veðuraðstæður og aðrar upplýsingar sem gætu hugsanlega varpað frekari ljósi á þau veðurgögn sem lágu fyrir í málinu og ákvörðun WA um að seinka öllum þeim flugum sem voru skipulögð til Keflavíkur seinni partinn þann 8. nóvember 2019. Í dæmiskyni óskaði SGS eftir veðurskýrslum og hvort það var hægt að nota landgangna o.s.frv.

Í svari Isavia sem barst þann 18. febrúar 2020 kom eftirfarandi fram:

„Spá gerði ráð fyrir leiðindaveðri. Þ.e. að hviður myndu vera í kringum 53 kt frá 15:00 - 00:00 (veðurviðvörðun hjálögð). Brú á staði 12 var eingöngu tekin úr notkun, veður hélt sér rétt undir 50 hnúta. Engar aðrar brýr voru teknar úr notkun

Við virkjuðum Veðuraðgerðastjórn þennan dag (í fyrsta skiptið), fundargerð er hjálögð. Miðað við veðurspá er það mitt mat að Wizz gerði rétt í því að seinka flugum þar sem spá gerði ráð fyrir meðalvindhraða í 38kt og hviðum í 53kts.“

Í hjálögðum gögnum sem var að finna með framangreindu svari Isavia var tölvupóstur sem Isavia hafði sent frá sér kl. 09:41 þann 8. nóvember 2019, til hlutaðeigandi aðila. Vegna þeirra veðuraðstæðna sem spáð var fyrir um á Keflavíkurflugvelli þann 8. nóvember. Í póstinum

varaði Isavia við því veðri sem spáð var um með hliðsjón af fyrirliggjandi veðurupplýsingum (TAF)¹ fyrir Keflavíkurlflugvöll, frá kl. 09:00 þann 8. nóvember til kl. 09:00 þann 9. nóvember. Í tölvupóstinum kom m.a. eftirfarandi fram:

„Landgöngubrýr skulu teknar frá þeim vélum sem verða eftir. Einnig skulu brýr settar í rokstöðu og þær hækkaðar í lárétta stöðu. Afgreiðsluaðilar eru beðnir að tryggja að lausahlutir á fluglaði fjúki ekki.

Hlutadeigandi eru beðnir að haga afgreiðslu flugvéla með tilliti til veðurmarka í aðgerðaáætlun. Meðal annars skal lágmarka notkun tækja við flugvélar. Ráðlagt er að setja lágmarks eldsneyti (miðað við næsta áfangastað) á þær flugvélar sem stoppa yfir nótt í þeim tilgangi að þyngja vélarnar. Landgöngubrýr má ekki nota ef vindur er 50 hnútar eða meira.“

Í öðrum hjálögðum gögnum sem barst SGS með framangreindum tölvupósti frá Isavia varðandi þær veðuraðstæður sem gert var ráð fyrir á Keflavíkurlflugvelli þann 8. nóvember 2019 sagði m.a.:

„Veðurspá sem gefin var út kl. 11:00 staðfestir að milli 13:00-15:00, síðasta lagi kl. 15:00 verðum við í 50 hnútum – hlýindi og lítilsháttar rigning – mikil víska í þessari spá og bendir ekki til að það breytist mikið.“

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 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

¹ „TAF er ákveðið form veðurspárskeyta líkt og METAR en á við um landveðurskilyrði og eru yfirleitt nákvæmari en sjálfvirkar spár enda gera þær ráð fyrir landslagsáhrifum á veður og eru gerðar af veðurfræðingum en ekki sjálfvirkt útbúnar af tölvukerfum, enda ætlaðar til notkunar við gerð blindflugsáætlana. Skammstöfunin TAF stendur fyrir “Terminal Aerodrome Forecast” eða “Terminal Aera Forecast” í sumum löndum., (Upplýsingar sóttar á heimasíðu <https://fisflug.is/tenglar/hvae-er-taf/> þann 6. október 2020)

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.

Loffferðalög 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 kvartandi átti bókað far með flugi WA nr. W94498 frá Keflavík til Luton þann 8. nóvember 2019 og að komu farþegans til Luton seinkaði um rúmar sjö klukkustundir. Jafnframt liggur fyrir í málinu að spád var mjög slæmum veðuraðstæðum á Keflavíkurflugvelli á upphaflega áætluðum brottfarartíma flugsins. Sem endurspeglast í svári Isavia sem sent var til SGS við rannsókn málsins. Samkvæmt fyrirliggjandi gögnum málsins, kemur fram að flugrekandinn tók ákvörðun um að seinka öllum þeim fimm flugum sem skipulögð voru til Keflavíkur seinni partinn þann 8. nóvember 2019 vegna veðuraðstæðna.

Með hliðsjón af framangreindu tók WA ákvörðun um að seinka öllum þeim flugum sem skipulögð voru til Keflavíkur á umræddum degi, með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi. Sú ákvörðun WA hefur áhrif á önnur flug sem voru með skipulagða brottför frá Keflavíkurflugvelli sama dag.

Ákvörðun WA að seinka viðkomandi flugum var tekin á grundvelli flugöryggis og veldur eðli málsins samkvæmt röskun á leiðarkerfi flugrekandans ásamt auknu álagi fyrir starfsmenn flugrekandans.

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. inngangслиð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram veðurupplýsingar (TAF) sem sýna fram á að á þeim tímamarki sem WA tók ákvörðun um að seinka framangreindum flugum, voru erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma þeirra fluga til Keflavíkur, seinni partinn þann 8. nóvember 2019.

Þannig hefur flugrekandinn sýnt fram á að ástæðan að baki ákvörðunar hans voru slæmar veðuraðstæður.

Að öllu framangreindu virtu flokkast ákvörðun flugrekandans í máli þessu undir óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 5. mgr. 3. gr. EB reglugerð nr. 261/2004 og er því bótakröfu hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna seinkun á komu hans á lokaákvörðunarstað á grundvelli reglugerðar 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 28. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson