

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 20/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi ENT578 þann 19. apríl 2017.

### I. Erindi

Þann 1. september 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Enter Air Sp. z o.o. (EA) nr. ENT578 frá Akureyri til Gdansk þann 19. apríl 2017. Áætluð brottför var kl. 20:00 og áætluð koma kl. 23:45 en fluginu seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl. 15:43 þann 20. apríl og raunverulegur komutími kl. 18:27, eða um rúmlega 18 klst. seinkun.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. október 2017. Ítrekun um umsögn var send þann 10. nóvember 2017. Í svari EA sem barst SGS þann 15. nóvember 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða staðlaðar skaðabætur þar sem seinkun á brottför hafi komið til vegna veðuraðstæðna sem olli töf á fyrra flugi sömu vélar og átti að framkvæma flug kvartanda. EA sendi veðurgögn með umsögn sinni sem staðfestir að veðurspá fyrir Akureyrarflugvöll að kvöldi þann 19. apríl hafi verið almennt slæm með miklum vindum á flugvellinum sem átti að lægja að morgni þann 20. apríl. Mátti því rekja umrædda seinkun að mati félagsins til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs í fyrra fluga sömu vélar og sem átti að framkvæma flug kvartanda og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati EA. EA taldi jafnframt að kvartandi væri ekki í aðstöðu til að bera fyrir sig reglugerð EB nr. 261/2004 sökum þess annars vegar að hann hafi ekki greitt sjálfur fyrir ferð sína og hins vegar að kvartandi hafi ekki innritað sig í flugið á tilsettum tíma.

SGS sendi kvartanda svar EA til umsagnar þann 16. nóvember 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 11. desember 2017 tiltók kvartandi að hann hafi greitt fyrir ferð sína og að hann hafi ekki haft kost á á innrita sig í flugið þar sem hann hafði mótttekið tölvubréf frá EA þar sem fram kom að brottför á flugi þeirra væri seinkað sökum veðurs og þeim ráðlagt að mæta ekki á Akureyrarflugvöll til innritunar fyrr en að félagið sendi kvartanda upplýsingar þess efnis.

SGS sendi, dags. 20. nóvember 2018, EA beiðni þar sem óskað var eftir upplýsingum úr rekstarhandbók flugvélarinnar sem notuð var í umræddu flugi. Í svari EA sem barst þann 3. desember 2018 færði félagið fram frekari gögn og röksemdir um þær veðuraðstæður sem fyrir hendi voru og hvaða áhrif þær aðstæður höfðu á flug ENT578, m.a. benti EA að það hafi ekki haft heimild til að nota nema aðra braut flugvallarins á Akureyri þann 19. apríl 2017 sem takmarkaði frekar þá valkosti sem stóðu félaginu til boða við landingu og flugtak.

### 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. loftferðarlaga. 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 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.

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 ENT578 þann 19. apríl 2017 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. Matskenndar ákvarðanir flugáhafna um flugöryggi verða ekki véfengdar af hálfu SGS en engu að síður eru gerðar kröfur

til flugrekenda um að sýna fram á að veðuraðstæður kunni að hafa verið óviðráðanlegar. EA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flugið til Akureyrar. Auk þess lagði EA fram upplýsingar sem staðfesta að flugvélin sem notuð var til að framkvæma flug ENT578 þoli ekki meira en 10 – 15KT meðvind við landingu og flugtak, veðurspá á brottfaradegi staðfestir að kl. 20:00 hafi verið gert ráð fyrir 29KT og veðrinu mundi ekki lægja fyrr en að morgni þann 20. apríl 2017. Að mati SGS hefur EA því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á komuflugvelli á áætluðum landingartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi ETA578 þann 19. apríl 2017 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 skaðabótakröfu kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Enter Air Sp. z o.o. 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, 8. febrúar 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson