

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 99/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI622 og FI603 þann 10. og 11. nóvember 2019.

I. Erindi

Þann 31. janúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI622 frá New York til Stokkhólms með millilendingu í Keflavík þann 10. nóvember 2019. Seinkun var á brottför flugs FI622. Þessi seinkun leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflug sínu til Stokkhólms og komu kvartenda á lokaákvörðunarstað seinkaði um sex klukkustundir og 38 mínútur.

Kvartendur far 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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. janúar 2020. Í svari IA sem barst þann 6. febrúar 2020 kom fram eftirfarandi:

„Farþeginn átti bókað far með Icelandair frá Newark flugvelli, BNA (EWR) til Arlanda flugvallar, Svíþjóð (ARN) með millilendingu á Keflavíkurflugvelli (KEF) 10-11. nóvember síðastliðinn. Var flugáætlun farþega eftirfarandi: FI622 10NOV EWR-KEF FI306 11NOV KEF-ARN. Átti flug FI622 að fara af stað klukkan 19:30 (að staðartíma) og lenda klukkan 06:00 (að staðartíma). Flug FI306 átti síðan að fara af stað klukkan 07:35 og lenda klukkan 11:45.

Vegna seinkunar á flugi FI622 missti farþegi af tengiflugi sínu svo viðkomandi var útvegað flug með FI204 til Kaupmannahafnar (CPH) og þaðan áleiðis með Scandinavian Airlines til ARN. Lenti farþegi því á áfangastað klukkan 18:23.

Farþega hefur þegar verið tjáð að umrædd seinkun á flugi FI622, sem olli því að farþegi náði ekki tengiflugi sínu í KEF, var afleiðing óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir, jafnvel þó gripið hefði verið til allra viðeigandi ráðstafana, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig 14. inngangslíður, reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fólust umræddar aðstæður n.t.t. í slæmu veðri á Keflavíkurflugvelli í aðdraganda flugs FI622 en vegna veðursins var flugvél TF-FIA, sem starfrækti flug FI622, sein frá KEF til EWR, í flugi FI623. Olli þessi seinkun keðjuverkandi áhrifum sem n.t.t. fólust í seinkun á flugi FI622. Á þeim tíma sem flug FI623 átti að halda af stað mældist vindur, í hviðum, á KEF 56 hnútar auk mikillar rigningar en við slíkar aðstæður eru allar landgöngubrýr teknar úr notkun auk þess að starfsemi

á flughlaði er, af öryggisástæðum, verulega skert. Með vísun til þess sem að framan greinir er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu farþega um bætur. Vinsamlegast finnið hjálögð veðurfarsgögn auk staðfestinga á flug tímum af vefsíðu flightstats og úr kerfum Icelandair.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 3. mars 2020. Í svári kvartenda sem barst þann 18. mars 2020 kom fram eftirfarandi:

„Please confirm that you have received our response below. Please also see the supported documents provided with the original claim.

Due to delay of an incoming flight from Keflavik to Newark on November 10, Icelandair decided to re-route HS from Newark to Stockholm. The original flight was supposed to depart from Newark at 19.30 on November 10 and land Keflavik at 6.00 on the following day. The connecting flight from Keflavik to Stockholm departed at 7.35 on November 11 and was supposed to land Stockholm at 11.45. Due to delayed departure from Newark, HS missed the connecting flight and Icelandair re-routed HS from Keflavik to Stockholm via Copenhagen.

HS arrived to Copenhagen at 13.32 and the flight from Copenhagen departed at 17.18 and arrived to Stockholm at 18.23. The total delay time of arrival in Stockholm was 6 hours 38 minutes. Due to the delay of the previous flight from Keflavik to Newark, the new departure time from Newark was estimated to be 22:20 on November 10. Icelandic air informed HS about the new departure time from Newark already at 05.24 in the morning on Sunday 10th. In other words Icelandair knew more than 12h before the original departure time that HS will miss the connecting flight from Keflavik to Stockholm and they need re-routing. Therefore, Icelandair had plenty of time to re-route HS from Newark to Stockholm without unnecessary delay and minimize the inconvenience caused to the passengers, required by the EU regulation.

Due to the fact that Icelandair had more than 12 hours time to plan the re-routing of HS, Icelandair cannot claim that the delay of 6 hours and 38 minutes was due to extraordinary circumstances. EU regulation 261/2004 requires air carries to take all reasonable measures to avoid flight delay (Recital 15). Consequently, Icelandair failed to comply with the regulation as the delay would have been avoided by better re-routing. There were plenty of flights from Newark to Stockholm (direct and indirect) on November 10. Also, there were plenty of flights departing earlier from Copenhagen to Stockholm that would have shortened the delay materially. The scheduled waiting time at Copenhagen airport alone was 2.5 hours, despite plenty of flights were departing before that. Better routing from Copenhagen to Stockholm alone would have reduced the delay materially.

According to Icelandair, the flight preceding the departing flight from Newark was late due to extraordinary weather conditions at Keflavik, resulting in a knock-on effect to HS flight. Keflavik airport experienced wind gusts with speed of 64mph around the time when the flight was supposed to depart between 17-17.30 on November 10. However, statistics show that gust speed declined below 50mph soon after 17.30. At the time the flight departed from Keflavik at 20.37, wind gust speed was 54mph. In other words, wind conditions at the time of departure were not more favorable compared to the preceding three hours. Statistics show that during 17.30 and 20.30 gust speed varied from 46 to 56mph. It should further be noted that Keflavik airport experiences 40mph wind speed with gust winds of 40-60mph several times in every month of the year outside the summer months (June-August). Therefore it is hard to argue that weather was extraordinary - the wind and gust speed Icelandair claims to be extraordinary

weather conditions have nothing extraordinary to Keflavik Airport, especially not in November. According to statistics Keflavik Airport operates most of the year under wind conditions that Icelandair claims to be extraordinary. Consequently Icelandair is fully aware of typical wind conditions, their likelihood and the possibility of them causing delays. This strengthens the fact that Icelandair cannot claim that weather conditions in Keflavik caused the full delay of the flight from Newark NY and the delay was not avoidable, as Icelandair should have been prepared to re-route HS to their final destination in time. In short, Icelandair was fully capable to arrange the flight to Stockholm without any delay.“

Þann 28. maí 2020 sendi SGS tölvupóst til IA þar sem stofnunin benti á að kvartendur lögðu fram kröfu á grundvelli 9. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, þ.e. rétt á þjónustu sökum seinkunar á flugi kvartenda. Í framangreindu svari Icelandair tók félagið ekki afstöðu til kröfu kvartenda varðandi rétt á þjónustu samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar. Þann 11. júní ítrekaði SGS erindið við IA. Engin frekari svör bárust frá IA.

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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilulaga 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 er lítur að rétti til bóta skv. 7. 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 kvartendur átti bókað far með flugi FI622 og FI603 frá New York til Stokkhólms með millilendingu í Keflavík þann 10. og 11. nóvember 2019 að komu kvartenda á lokaákvörðunarstað seinkað um sex klukkustundir og 38 mínútur.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á komu 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 fyrir flugið á áætluðum komutíma þess. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Þá verður ekki séð að IA 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 FI623. Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn IA og að seinkun á fyrra flugi vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug FI622 þann 10. nóvember 2019 hafi komið til vegna slæmra veðuraðstæðna.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað 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 IA.

Kvartendur gerðu kröfu um EUR 36 endurgreiðslu vegna matarkostnaðar sem rekja má til seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað. Kvartendur áttu rétt á hressingu í samræmi við a- lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem fram kemur að það eigi að bjóða viðkomandi farþegum máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafarinnar. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar 1048/2019 er m.a. kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar vegna fæðis, og farþeginn hefur lagt í fæðiskostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er SGS heimilt að ákvarða þann kostnað.

Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er SGS heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna fæðiskostnaðar í slíkum tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Til grundvallar slíkra viðmiða hefur SGS í ákvörðunum sínum stuðst við viðmið Evrópusambandsins um fæðispeninga og eru þau viðmið að finna á heimasíðu stofnunarinnar og telur SGS í ljósi framangreinds rétt að samþykkja kröfu kvartenda að upphæð EUR 36 á grundvelli 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012, sbr. 9. gr. EB reglugerð nr. 261/2004, sbr. 6. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Icelandair ber að greiða kvartendum matarkostnaðar að fjárhæð EUR 36, sbr. a-liður 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 6. gr. sömu reglugerðar.

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, 16. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson