

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi SK4788 þann 15. ágúst 2021.

I. Erindi

Þann 20. ágúst 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK4788 þann 15. ágúst 2021 frá Keflavík til Osló og þaðan til Stavanger með tengiflugi nr. SK4051

Seinkun varð á brottför flugs nr. SK4788, áætluð brottför var kl. 16:15 en raunveruleg brottför var kl. 17:07 eða seinkun um 52 mínútur. Áætlaður komutími flugsins til Osló var kl. 20:55 en raunverulegur komutími var kl. 21:37, eða seinkun um 52 mínútur.

Framangreind seinkun varð til þess að kvartendur misstu af tengifuginu til Stavanger sem var með brottför kl. 21:50. SAS útvegaði kvartendum nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar að morgni næsta dags og komu kvartendur því á áfangastað með um 10 klukkustunda seinkun.

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

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar þann 23. ágúst 2021. Í svari SAS sem barst þann 22. september kom eftirfarandi fram:

The claimant had tickets on SK4788 on the 15th of August 2021 from Keflavik to Oslo. This flight was delayed from a previous delay of the flight SK4787. This delay was caused by long queues in the passport control. SK4788 was delayed with 52 minutes which made the claimants to miss their connection flight to Stavanger. See attached documents 1, Traffic and flight information and printing from Aurora.

It is the police that is responsible for staffing the passport control and SAS has nothing to do with it. The claimant got rebooked to the first available flight to Stavanger on the day after which made the total delay 10 hours and 25 minutes, see attached document of the PNR history. Based on the above, we can not meet the claimant's requirements.

SGS sendi kvartendum svar SAS til umsagnar þann 4. nóvember 2021 og var erindið ítrekað þann 31. janúar 2022. Engin svör bárust frá kvartendum.

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 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

Loftferðalögum 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. SK4788 þann 15. ágúst 2021 frá Keflavík til Osló og þaðan tengiflug nr. SK4051 til Stavanger síðar sama dag undir sama bókunarnúmeri. Kvartendur misstu af tengiflugi þeirra til Stavanger vegna seinkunar á flugi nr. SK4788 þann 15. ágúst 2021 frá Osló til Keflavíkur. SAS útvegaði kvartendum nýtt flug til Stavanger og seinkaði komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar um 10 klukkustundir.

Álitaefnið í þessu máli snýr að því hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Sömu sjónarmið eiga við þegar komu farþega til lokaákvörðunarstaðar seinkar um meira en þrjár klukkustundir.

Í 14. tl. aðfararorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um hvaða aðstæður teljast óviðráðanlegar. Þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Í umsögn SAS vegna kvörtunar kvartenda kemur fram að seinkun á komu þeirra til lokaákvörðunarstaðar megi rekja til seinkunar í flugi nr. SK4787 þann 15. ágúst 2021, þ.e. fyrra flugs sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda. Þar segir að flugi nr. SK4787 hafi seinkað um 52 mínútur vegna tafa í vegabréfseftirliti á flugvöllinum í Osló.

Að sögn SAS má því rekja seinkun á flugi kvartenda til Osló til aðstæðna sem voru flugrekenda óviðkomandi, og má af málflutningi SAS ráða að félagið vísi til þess að um óviðráðanlegar aðstæður í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, hafi verið að ræða, enda hafnar félagið bótaskyldu

Evrópudómstólinn hefur í nokkrum dómum sínum túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. og þar á meðal í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* sem minnst var á að framan. Í því máli tók dómstólinn fram að við túlkun á því, hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi eða ekki, verði m.a. að gera greinarmun á því, hvað telst hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og hvað ekki. Til þess að atvik teldist til óviðráðanlegra aðstæðna yrði það að falla utan þess sem talið yrði til venjulegrar starfsemi flugrekanda.

Í máli þessu liggur fyrir að komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar seinkaði um 10 klukkustundir vegna tafa í vegabréfaeftirliti á flugvöllinum í Ósló þann 15. ágúst

Atvikið sem olli hinni umdeildu seinkun átti að sögn SAS sér stað vegna manneklu í vegabréfaeftirliti á flugvöllinum í Osló og benti SAS á að það væri lögreglan þar í landi sem væri ábyrg fyrir því.

Með vísan til 14. tl. aðfararorða reglugerðar EB nr. 261/2004, og þeirra atriða sem þar eru talin upp og gætu talist skapa óviðráðanlegar aðstæður, er það mat Samgöngustofu að seinkun í vegabréfaeftirliti sé ekki sambærileg þeim atriðum sem upp eru talin í ákvæðinu.

SGS lítur svo á að vegabréfaeftirlit á flugvöllum sé þáttur í venjulegri starfsemi flugrekanda og að flugrekandi verði að gera ráð fyrir að slík töf geti komið upp þegar flug og tengiflug eru skipulögð.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að SAS hafi ekki sýnt fram á að töf í vegabréfaeftirliti falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

Samkvæmt framansögðu er það niðurstaða SGS að SAS beri að greiða hverjum kvartanda fyrir sig 400 evrur sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

Þá bendir Samgöngustofa á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til að skaðabóta frá hvaða einstaklingi sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 11. mars 2022

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson