

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 197/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugum FI614 og FI204 þann 16. nóvember 2018.

I. Erindi

Þann 4. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) með flugum FI614 og FI204 frá New York til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík þann 16.-17. nóvember 2018 með áætlaðri komu til Kaupmannahafnar kl. 11:55 en raunverulegur komutími var kl. 20:38, eða seinkun um átta klukkustundir og 49 mínútur á lokaákvörðunarstað.

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 IA kvörtunina til umsagnar þann 4. febrúar 2018. Í svari IA, dags. 7. febrúar 2019, kom eftirfarandi fram:

„FI614 var lent kl. 13:47 eftir að hafa að neyðst til að lenda í Glasgow vegna veðurs í Keflavík 17.11.2018.

Vegna takmarkana sem ríktu á Keflavíkurflugvelli 16.11.2018 frá 15:30 - 19:30 var ekki unnt að starfrækja flug FI615 samkvæmt áætlun en seinkun var á þeirri vél um 02 klst. og 48 mín. Þar af leiðandi var ekki unnt að starfrækja flug FI614 fyrr en kl. 03:27 að staðartíma.

Eins og hjálögð gögn sýna voru veðuraðstæður afar slæmar á Keflavíkurflugvelli frá 16. nóvember til aðfaranætur 18. nóvember. Aðstæður voru með þeim hætti að vindhraði var almennt á milli 42 kt. og 54. kt. Til að setja þetta í samhengi vísast til þess að Veðurstofa Íslands flokkar meðalvindhraða storms sem 20,8-24,4 m/s eða 41-47 hnútar og undir rok fellur 24,5 til 28,4 m/s eða 48 til 55 hnútar. Meðalvindhraði ofsveðurs mælist 28,5 til 32,6 m/s eða 56 til 63 hnútar. Samkvæmt aðgerðarreglum ISAVIA vegna óveðurs má ekki nota landgöngubrýr ef vindhviður fara yfir 50 hnúta. Þá gilda sambærilegar takmarkanir við notkun hlaðbíla og annarra tækja sem kunna að valda öryggishættu við slíkar aðstæður. Skv. Metar gögnum mældust vindhviður yfir 50 KT á Keflavíkurflugvelli frá 15:30 - 19:30 16.11.2018 og frá 08:00 - 13:30 17.11.2018.

Vegna þessa gífurlega mikla vindsstyrks sem var til staðar fyrr um daginn 16.11.2018 og þeirra takmarkana sem ríktu á Keflavíkflugvelli að morgni 17.11.2018 þurfti flug FI614 að lenda í Glasgow til að taka eldsneyti og bíða eftir að framangreindar takmarkanir myndu líða hjá. Óumdeilanlegt er að veðuraðstæðurnar að morgni 17.11.18 og 16.11.2018 falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Samkvæmt 15. inngangslíð reglugerðarinnar teljast aðstæður óviðráðanlegar ef ákvörðun flugumferðarstjórnar, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi, veldur mikilli seinkun. Ícelandair var eðli málsins samkvæmt ekki unnt að gera ráðstafanir til að koma í veg fyrir umrædda seinkun. Í þessu samhengi er rétt að benda á að veðurspár fyrir 16.-18. nóvember gáfu ekki tilefni til að ætla að veðuraðstæðurnar yrðu jafn slæmar og raunin varð.“

SGS sendi kvartendum svör IA til athugasemda þann 7. febrúar 2019. Engin frekari 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáráðslulaga 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. 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 áætlan 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 dómafóðæmi 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Af hálfu IA er því haldið fram að seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og félagið sé því ekki bótaskyld vegna seinkunar á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs. Að mati SGS fellur seinkun sem má rekja til slæmra veðurskilyrða undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Ljóst er af gögnum málsins að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 16. nóvember 2018 og vélinni var því snúið til landingar í Glasgow til að taka meira eldsneyti til að hægt væri að lenda vélinni í Keflavík þegar veðrið þar myndi lægja. Að mati SGS fellur sú seinkun sem rekja má til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair 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, 15. nóvember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson