

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 77/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI416 þann 12. janúar 2020.

### I. Erindi

Þann 22. janúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) nr. FI416 frá Keflavík til Dublin þann 12. janúar 2020. Áætluð koma til Dublin var kl. 10:20 en staðfestur komutími var kl 16:25 sem nemur seinkun um sex klukkustundir og fimm mínútur.

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 22. janúar 2020, í svári IA sem barst þann 3. febrúar kom m.a. fram að:

*„Farþegi átti bókað far með Icelandair frá Orlando (MCO) Keflavíkur (KEF) þann 11. janúar síðastliðinn með flugi FI688, og þaðan áfram til Dyflinnar (DUB) þann 12. janúar með flugi FI416. Snýr kvörtun farþega að seinkun á flugi FI416.*

*Áætlað var að flug FI416 færi í loftið klukkan 7:45. Brottför seinkaði þó um 6 klukkustundir og 5 mínútur og fór vélin í loftið klukkan 13:50.*

*Ástæða seinkunarinnar var sú að á KEF umræddan dag voru veðurskilyrði einkar slæm, en mikil snjócoma og vetrarstarfsemi á KEF á áætluðum brottfarartíma flugs FI416 ollu röskun á öllum brottförum frá KEF að morgni 12. janúar sl. Vinsamlegast finnið hjálagðar veðurathuganir auk staðfestingar á töf á brottför fyrrgreinds flugs auk annarra fluga að morgni 12. janúar sl.*

*Er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu farþega um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem umrædd seinkun er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. 14. Inngangslíður reglugerðarinnar.”*

Svar IA var sent kvartendum þann 3. febrúar 2020. Í svári kvartenda sem barst þann 7. febrúar 2020 kom eftirfarandi fram:

*„I disagree with Icelandair's position to once again reject my claim for compensation. My argument is that despite snow fall on the morning of January 12th 2020, this is not an*

*unusual circumstance for Keflavik Airport at this time of the year. Icelandair were totally inadequately prepared to facilitate flight FI416 departure in a satisfactory time scale within EC Regulations and to avoid my family and other passengers being forced to suffer a delay 6 hours and 5 minutes. Sat on a plane without availability to a hot meal and telephone communication to family in Ireland to make arrangements for our collection at Dublin Airport.*

*During our delay, flights were taking off for their destination, while FI416 waited on a de-icer. If snowfall was of the scale Icelandair are claiming I would expect no departures from Keflavik Airport on the 12th January and all flights would have suffered extreme delays similar to ours. I have attached a document showing a selection of flights available to me, this shows a sample list of flights departing from Keflavik while our aircraft waited on the tarmac.*

*Flight FI 204 that was due to depart at the same time as FI416 was delayed by 2hr:40mins and FI 318 due to depart only 5 minutes later suffered a delay of 1hr:43mins. A frustrating delay for those passengers but not on the scale as those suffered on FI416.*

*I am especially surprised that if weather conditions were so bad, then how can it be explained that flight TOM2717 departing at 10:35 only suffered a 9 minute delay. EZY 8504 a 34 minute delay and TOM 4749 a 12min delay. It seems that other aircraft were much more prepared for the conditions and we as customers and passengers of Icelandair were failed by their lack of preparation to prevent this delay.*

*On the attached document provided by Icelandair 'FI416120120wm' the delay reason is RA WO. Looking into IATA delay codes. If the delay was due to the weather conditions on the 12th January why were codes WI (de-icing of aircraft, removal of ice/snow, frost prevention) or WS (removal of snow/ice/water/sand from airport/runway) not used? These seem more appropriate to Icelandair's claim and raises my suspicions that they are not taking full responsibility for our 6 hours and 5 minute delay."*

### **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 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 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.

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.

Álitaefni í máli þessu er hvort að seinkun á flugi kvartanda nr. FI416 þann 12. janúar 2020 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. IA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkurflugvelli þann 12. janúar 2020 sem ástæðu aflýsingar umrædds flugs. Við yfirferð sérfræðinga SGS á framlögðum veðurgögnum IA var staðfest að þau sýndu fram á slæmt veður á Keflavíkurflugvelli að morgni þann 12. janúar. Að mati SGS hefur flugrekandi í máli þessu því sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum brottfarartíma sem leiddi til seinkunar á brottför flugs kvartenda.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun sem slíkar aðstæður hafa í för með sér. Um sex klukkustunda seinkun var á komu kvartenda á áfangastað. Að mati SGS var seinkunin ekki óeðlileg með hliðsjón af atvikum og aðstæðum í málinu.

Að mati SGS hefur IA sýnt fram á að framangreindar veðuraðstæður falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa félagið undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

## *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 29. maí 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson