

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Finnair, AY992 þann 1. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 27. júní 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Finnair (FA) nr. AY992 frá Keflavík til Namibíu þann 1. febrúar 2018 með millilendingu í Helsinki og Doha. Áætluð brottför var kl. 10:25 og koma í Helsinki kl. 15:55. Raunveruleg brottför var kl. 11:28 og koma á áfangastað var kl. 17:09, eða seinkun um eina klukkustund og 14 mínútur. Seinkun á flugi AY992 leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Helsinki til Doha sem seinkaði komu þeirra um sólahring 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 FA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. nóvember 2018. Í svari FA sem barst SGS þann 22. nóvember 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun hafi komið til vegna slæmra veðuraðstæðna í Helsinki í fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda. Flug AY921 frá Helsinki til Keflavík hafi seinkað vegna veðurs um eina klukkustund og sjö mínútur. Sú seinkun hafi haft keðjuverkandi áhrif á flug AY922 frá Keflavík til Helsinki sem leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Helsinki til Doha. Félagið lagði fram veðurgögn til stuðnings máli sínu.

FA lagði jafnframt ákvörðun frá Danish Transport, Construction and Housing Authority í öðru óskyldu máli sem varðaði seinkun á flugi AY954 frá Kaupmannahöfn til Helsinki þann 1. febrúar 2018. Seinkunin sem um ræðir í því máli var ekki talin bótaskyld í ljósi þess að um óviðráðanlegar aðstæður var að ræða vegna slæmra veðuraðstæðna sem fólust m.a. í því að mikil snjókoma var í Helsinki á áætluðum brottfaratíma vélarinnar sem olli seinkun í fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda í því máli.

SGS sendi kvartendum svar FA til umsagnar þann 27. nóvember 2018. Í ítarlegu svari kvartenda sem barst SGS þann 7. mars 2019 gerðu þeir athugasemd við heildarskipulagningu FA á flugáætlun kvartenda og bentu þeir á að lítið hafi mátt útaf bregða eins og raun bar vitni um. Kvartendur tiltóku jafnframt að þeir hafi ekki verið upplýstir af hálfu FA um að vélinni hefði seinkað í fyrra flugi hennar til Íslands og að FA hafi ekki upplýst kvartendur um réttindi þeirra, sbr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Kvartendur tiltóku í svari sínu að ekkert hafi verið að veðurskilyrðum í Keflavík þann 1. febrúar 2018 og að flugvélar annarra flugrekanda hafi verið að taka á loft á sama tíma og flug kvartenda

seinkaði. Kvartendur tiltóku að FA hafi ekki boðið þeim nýtt tengiflug frá t.d Bretlandi til Namibíu eða upplýst kvartendur um að slík flug væri í boði en með slíku boði hefði verið hægt að lágmarka tjón kvartenda. Kvartendur misstu einn dag úr skipulagðri ferðadagskrá þeirra í Namibíu og FA hefur ekki bætt kvartendum það tjón.

Kvartendur tiltóku einnig í svari sínu við umsögn FA að félagið hafi ekki sýnt framá að ekki hafi verið unnt að afstýra umræddri seinkun með því að grípa til allra nauðsynlegra ráðstafana. Í því samhengi nefndu kvartendur að þeir hafi m.a. misst af vélinni vegna skipulagsleysis og áhugaleysis starfsmanna FA í Helsinki sem fólst í því að vélin var rýmd með almennum hætti og kvartendur voru ekki settir í forgang við rýmingu á vélinni.

Jafnframt tiltóku kvartendur að þeir hafi sjálfir þurft að finna brottfarahliðið á flugvöllinum í Finnlandi fyrir tengiflug þeirra í stað þess að njóta leiðsagnar um flugvöllinn af hálfu FA sem hefði aukið líkur kvartenda að ná tengiflugi þeirra. Þar sem ljóst var að sögn kvartenda að það munaði ekki miklu að þeir hefðu náð umræddu tengiflugi, þar sem þeim var tjáð af starfsmönnum flugvallarins að byrðingu hefði verið lokið nokkrum mínútum áður en þau komu að brottfarahliðinu. Kvartendur lýstu því óánægju sinni með að FA hafi ekki séð til þess að þeir næðu tengiflugi sínu til Katar í ljósi þess að með betri skipulagningu hefði að mati kvartenda þeir getað náð umræddu tengiflugi í tæka tíð.

Kvartendur bentu einnig á að ekkert hafi verið að veðuraðstæðum við brottför vélarinnar til Katar sem kvartendur misstu af. Kvartendur tiltóku í svari sínu á að Finnar eru vanir snjó og ófærð og hvernig eigi að glíma við erfið veðurskilyrði og því standist það ekki skoðun að fullyrðing FA um að ekki hafi verið hægt beita dráttartækjum til að draga vélar þangað sem þær átti að draga. Kvartendur tiltóku ennfremur í svari sínu að þeir geti ekki fallist á það að á Alþjóðaflugvöllinum í Helsinki sé ekki kunnátta til að draga vélar úr stæði þegar um smávægilega hálfu er að ræða og að engin gögn við meðferð málsins hafa verið lögð fram um að seinkun hafi orðið á öðru flugi í Helsinki á sama tíma. Því sé það ómögulegt fyrir neytendur að átta sig á eðli og umfangi þeirra aðstæðna sem FA telur að ríkt hafi í Helsinki á þessum tíma. Kvartendur bentu á að jafnvel þó að aðstæður í Finnlandi hafi verið erfiðar eins og FA heldur fram þá stendur það enn upp á að félaginu ber að sanna að ekki hafi verið unnt að afstýra því tjóni sem undirritaður varð fyrir með því að missa af heilum orlofsdegi.

Kvartendur tiltóku í svari sínu að þau gögn sem félagið lagði fram vegna málsins hafi verið sótt úr innrakerfi félagsins en ekki frá flugvallaryfirvöldum og verði þ.a.l. að skoða þau gögn í því ljósi ásamt öðrum gögnum sem félagið lagði fram. Kvartendur bentu einnig á að engin gögn væri að finna um hemlunarskilyrði á flugbrautunum og flugfélagið hafi ekki lagt fram gögn frá flugvallaryfirvöldum um hvaða áhrif þau gögn sem félagið lagði fram vegna kvörtunar kvartenda höfðu haft á flugumferð á umræddu tímabili og þá hvort um tafir hafi verið að ræða á flugvöllinum vegna veðurs og einkum hvort seinkanir á vél FA megi rekja til umræddra veðurskilyrða. Kvartendur bentu á að flugfélagið hafi ekki lagt fram skriflegar staðfestingar frá flugstjóranum eða flugmanninum um að veðurskilyrði hafi tafið áætlun vélarinnar.

Kvartendur tiltóku jafnframt í svari þeirra að þeir hafi ekki haft aðgang að hlutlausum gögnum til að staðfesta þær veðurupplýsingar sem félagið lagði fram til rökstuðnings um að óviðráðanlegar aðstæður væru fyrir. Því hafi það verið ómögulegt fyrir kvartendur að átta sig á hvort flugvöllurinn hafi verið lokaður og umfangi hugsanlegra tafa o.fl. Þá bentu þeir á að gögnin sem félagið lagði fram væru á fagmáli og því ómögulegt fyrir hefðbundinn neytenda að skilja þau gögn og því standi aðilar máls ekki jöfnum fæti varðandi að leggja mat á þau gögn. Kvartendur bentu einnig á í svari sínu að vélin sem átti

að flytja kvartendur frá Helsinki til Doha hafi lent í Helsinki án vandkvæða og tekið á loft á áætluðum tíma þrátt fyrir tilvísanir FA í gögn sem var ætlað að staðfesta seinkanir á flugi á umræddum degi. Kvartendur kvörtuðu líka yfir því að fá ekki gögn sem sýna fram á seinkanir á flugum þann 1. febrúar 2018 og samanburð á áætlaðra brottfaratíma við raunverulega brottfaratíma.

Kvartendur bentu á að þau gögn sem FA lagði fram hafi ekki að mati kvartenda staðfest ástæður þess að flugi kvartenda seinkaði og að allan vafa eigi að túlka neytendum í hag.

Kvartendur vísuðu til dóms Evrópudómstólsins í máli „Eglitis-Ratnieks“ nr. C-294/10 þar sem dómurinn komst að þeirri niðurstöðu að túlka eigi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar á þann veg að það sé skylda flugrekanda að reyna eftir fremsta megni að afstýra að óviðráðanlegum aðstæðum með þeim hætti að við skipulagningu flugferða eigi að gera ráð fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður kunni geta komið til. Flugrekendur eigi því að hafa svigrúm við skipulag á flugáætlunum, ef mögulegt er, til að geta brugðist við slíkum aðstæðum. Kvartendur bentu einnig á því í samhengi að framangreint svigrúm sé matskennt og þurfi að meta í hverju máli fyrir sig og ekki eigi að beita föstum lágmarksviðmiðum við slíkt mat. Við matið eigi að miða við að aðgerðir flugrekanda séu ekki óeðlilega íþyngjandi fyrir viðkomandi flugrekanda til að stemma stigu við afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Kvartandi tiltók í því samhengi að FA skipulagði ferð kvartenda og sökum þess að tímaramminn var jafn þröngur og raun ber vitni um hafi félagið verið að verðleggja áhættuna með þessum hætti inn í verð flugfarseðlana og í þetta skiptið hafi það komið niður á ferð kvartenda og leitt til tjóns fyrir þá. Að lokum ítrekuðu kvartendur kröfu sína um fullar bætur vegna tafa sem félagið gat afstýrt og ber fulla, óskipta ábyrgð á.

### **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 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi AY992 þann 1. febrúar 2018 frá Keflavík til Namibíu með millilendingu í Helsinki og Doha. Seinkun brottfarar flugs AY992 frá Keflavík til Helsinki hafði þær afleiðingar að flugi kvartenda seinkaði og misstu þeir af tengiflugi sínu í Helsinki til Doha.

Álitaefti 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. FA hefur lýst því svo að seinkun flugs AY992 frá Keflavík til Helsinki sem framkvæmt var af flugvélinni með einkennið OH-LZP síðdegis þann 1. febrúar 2018 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Helsinki í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug AY991 sem hafði keðjuverkandi áhrif á flug vélarinnar OH-LZP þann 1. febrúar, þ. á m. flug kvartenda AY992. FA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á flugvöllinum í Helsinki þann 1. febrúar 2018 sem var valdur að seinkun á komu á flugi AY991 til Keflavíkur. Að mati SGS hefur FA því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Helsinki þann 1. febrúar sem orsakaði keðjuverkandi áhrif á flug kvartenda, þ.e. flug AY992.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartenda 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.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Af gögnum málsins má ráða að FA útvegaði kvartendum þjónustu og nýtt flug á lokaákvörðunarstað í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur SGS að FA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að þeir hafi ekki fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar. FA mótmælti ekki þeirri fullyrðingu kvartenda og telst það brot á 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að afhenda ekki farþegum upplýsingar um rétt þeirra í ljósi þess að komu þeirra á lokaákvörðunarstað seinkaði um sólarhring.

## **Ákvörðunarorð**

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

Finnair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til FA að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 7. apríl 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson