

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 63/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 6F104 þann 26. ágúst 2015

### I. Erindi

Þann 22. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Primera air (PA), flugi 6F104 frá Tenerife til Keflavíkur þann 26. ágúst sl. Áætluð brottför var kl. 15.50 og landing í Keflavík kl. 20.20. Töf á brottför frá Tenerife var u.þ.b. 1. klst. og fengu kvartendur að vita að það væri vegna pappírsvinnu. Í kvörtun kemur fram að kvartendum hafi verið tilkynnt að ekki væri hægt að taka nógu mikið af eldsneyti fyrir beint flug til Íslands með Glasgow sem varavöll og að því væri flogið til Shannon á Írlandi þar sem ætti að vera 20 mínútna stopp á meðan eldsneyti væri sett á vélina. Lent var á Shannon kl. rúmlega 19.00. Klukkan 21.00, eftir u.þ.b. tveggja tíma bið í vélinni á Shannon, var farþegum hleypt úr vélinni og ákveðið að halda ekki áfram þar sem vinnutími áhafnar væri kominn yfir leyfilegan hámarkstíma. Farþegar fengu svo gistingu á Írlandi. Daginn eftir, þann 27. ágúst sl., var náð í kvartendur á hótél kl. 11.00 og þeim tjáð að brottför væri kl. 14.00 en raunveruleg brottför var svo kl. 16.30.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 sbr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Aðkoma Samgöngustofu að þessu máli er óvenjuleg að því leyti að samskipti við Samgöngustofu hófust strax þann 27. ágúst en þá voru allmargir farþegar sem hringdu vegna flugsins þegar þeir voru staddir á Írlandi. Fyrirspurnir þeirra lutu að því hver væri þeirra réttur í tilfellum þar sem áhöfn flugs færi yfir leyfilegan hámarks vinnutíma, einnig var kvartað yfir litlum og misvísandi svörum frá flugfélaginu. Vegna fjölda hringinga sem SGS fékk var ákveðið að senda tölvupóst til PA þann 28. ágúst þar sem sagt var frá áðurnefndum fyrirspurnum.

Þann 1. september barst svar frá PA þar sem kemur fram að ástæðan fyrir seinkuninni hafi ekki verið vinnutími áhafnar heldur veður á varaflugvöllum á Akureyri og Egilsstöðum. Með í svarinu voru veðurupplýsingar fyrir báða varaflugvellina sem og áætlaður vinnutími áhafnarinnar. Áætlaður vinnutími áhafnarinnar miðaðist við mætingu í Keflavík kl. 07.15 og landingu þar aftur kl. 20.20 eða 13 klst. og 5 mínútur. Hámarks skipulagður vinnutími væri leyfður 14 klst. en hámarks leyfilegur vinnutími væri 15 klst., sem þýddi að síðasti mögulegi landingartími í Keflavík hefði verið kl. 22.15 þann 26. ágúst sl. Í veðurupplýsingunum sem sendar voru með svari PA kom fram að hvorugan flugvöllinn var hægt að nýta sem varaflugvöll.

Þann 2. september sendi SGS fyrirspurn til PA, í því skyni að varpa ljósi á þær takmarkanir sem PA hefði á aðstæðum við landingu. Í svari félagsins sama dag kom fram að ekki hafi verið hægt að skipuleggja flug beint til Keflavíkur frá Tenerife vegna slæms veðurs á áðurgreindum varaflugvöllum, en næsti mögulegi varaflugvöllur hafi verið Glasgow. Til að notast við Glasgow sem varaflugvöll hefði hinsvegar þurft að taka svo mikið eldsneyti í Tenerife að vélin hefði farið yfir hámarks flugtaksþyngd. Af þessum sökum hafi þurft að lenda í Shannon til að taka aukaeldsneyti, en afleiðing þess hafi svo verið að áhöfnin fór yfir vinnutímamörk.

Þann 11. nóvember sendi SGS beiðni til PA um að fá tíma-yfirlit yfir hreyfingar vélarinnar þann 26. ágúst, Keflavík – Tenerife – Shannon, ásamt útskýringum á seinkunum. Einnig var beiðni um staðfestingu á því að hægt hefði verið að fljúga frá Shannon til Keflavíkur með Glasgow sem varaflugvöll miðað við hleðslu vélarinnar. Svar PA barst þann 13. nóvember þar sem fram komu eftirfarandi upplýsingar: Brottför Keflavík 08.07, landing Tenerife 13.30. Brottför Tenerife 15.34, landing Shannon 19.22. Auk þess kom fram að seinkun á brottför frá Tenerife hefði verið vegna þess að ekki var hægt að fljúga beint til Keflavíkur vegna veðurs og að flugumsjón hjá PA hefði þurft að gera nýja flugáætlun með landingu í Shannon. Hægt hafi verið að fljúga frá Shannon til Keflavíkur með Glasgow sem varavöll með u.þ.b. 7000 kg. undir hámarks flugtaksþyngd.

Þann 11. nóvember sendi SGS beiðni til Shannonflugvallar um að fá upplýsingar um hvenær vélin hafi lent, hvenær hafi verið byrjað að dæla á hana eldsneyti og hvenær því hafi lokið. Í svari frá Shannon þann 19. nóvember kemur fram að vélin hafi lent kl. 19.10, eldsneytisdæling hafi hafist kl. 20.30 og henni verið lokið kl. 20.55 og dæluslanga hafi verið aftengd kl. 21.00.

Einnig aflaði SGS sér upplýsinga um flugáætlanir PA í gagnagrunni flugstjórnarmiðstöðvar Isavia.

### **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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 farþegar 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort veður á varaflugvöllum á Íslandi hafi haft þau áhrif að ekki tókst að ljúka fluginu áður en áhöfn vélarinnar fór yfir leyfilegan vinnutíma. PA bendir á það að: „Það að áhöfnin renni út á vinnutíma er afleiðing en ekki orsök í þessu máli.“ Samgöngustofa vísar til þess að í 14. inngangslíð EB reglugerðar 261/2004 kemur fram að skyldur flugrekanda falla í sumum tilvikum niður að hluta eða að fullu ef óviðráðanlegar aðstæður, sem ekki hefði verið hægt að afstýra, skapast, jafnvel þótt gerðar hafi verið nauðsynlegar ráðstafanir. Þá bendir Samgöngustofa á að á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda að gera allar nauðsynlegar ráðstafanir í því skyni að afstýra hinum óviðráðanlega aðstæðum. Um nánari túlkun á 3. mgr. 5. gr. vísar Samgöngustofa til dóms Evrópudómstólsins í máli C-294/10 Eglitis & Ratnieks. Í dóminum kemur fram að túlka beri ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með þeim hætti: „að þar sem flugrekandi er skyldugur til að gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra óviðráðanlegum aðstæðum, skuli hann þar af leiðandi við skipulagningu flugs taka tillit til áhættunnar á töfum í tengslum við mögulegt atvik sem myndi teljast til óviðráðanlegra aðstæðna. Þar af leiðandi skal hann gera ráðstafanir um ákveðinn biðtíma til að flugrekandinn geti, ef mögulegt reynist, rekið flugið í heild sinni um leið og óviðráðanlegu aðstæðurnar hafa tekið enda.“

SGS véfengir ekki ástæður PA til að breyta um áætlun vegna veðurs á varaflugvöllum. Það sem þarf því að taka til skoðunar er hvort að PA hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að

komast hjá þeim aðstæðum sem upp komu og leiddu til þess að vinnutími áhafnar fór yfir leyfilegan hámarkstíma.

Á grundvelli áður fram kominna upplýsinga frá PA liggur fyrir að síðasti mögulegi landingartími í Keflavík var kl. 22.15 þann 26. ágúst. Þær veðurspár sem lágu fyrir kl. 05.00 að morgni 26. ágúst bentu til þess að PA þyrfti að breyta sínum áætlunum vegna heimferðarinnar. Þrátt fyrir það liggur fyrir að flugáætlun PA var ekki breytt fyrr en eftir að vélin kom til Tenerife. Þær tafir sem upp komu á heimleiðinni frá Tenerife, voru í fyrsta lagi u.þ.b. 50 mínútna töf á Tenerife vegna þess að það þurfti að endurskipuleggja heimflugið, og í öðru lagi á Shannon þar sem töf frá því að lent var og þangað til að eldsneytisafylling hófst er óútskýrð. Þessi tvö atvik urðu svo til þess að áhöfnin rann út á tíma. Samgöngustofa bendir á að að þrátt fyrir töfina á Tenerife þá hefði verið hægt ná til Keflavíkur fyrir kl. 22.15 ef dæling eldsneytis á vélina hefði hafist strax á Shannon, en miðað við flugáætlun PA frá Shannon til Keflavíkur þá var áætlaður flugtími 2. klst. og 5 mínútur. Þá bendir SGS á að hægt hefði verið að endurskipuleggja heimflugið fyrr þar sem veðurspá lá fyrir um morguninn 26. ágúst.

Það er því mat Samgöngustofu að seinkun á heimkomu flugs 6F104 geti ekki fallið undir óviðráðanlegar aðstæður þar sem PA hafi ekki sýnt fram á að félagið hafi viðhaft allar nauðsynlegar ráðstafanir þannig að vélin gæti lent í Keflavík áður en hámarks leyfilegum vinnutíma áhafnar lauk. Skal því PA greiða kvartendum bætur vegna seinkunar flugsins.

Í mati SGS á þeim upplýsingum sem bárust frá PA og öðrum upplýsingum sem Samgöngustofa aflaði sjálf, var notast við aðstoð sérfræðinga í flugrekstrardeild SGS.

### **Ákvörðunarorð**

Primera air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evra skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 14. desember 2015

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir