

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 6Y209/212 þann 13. október 2015

### I. Erindi

Þann 30. október sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A ..., hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Smartlynx (SL) 6Y209 frá Riga til Akureyrar þann 13. október 2015, eftir flugtak var farþegum kynnt að flogið yrði til Keflavíkur vegna þess að ekki væri hægt að lenda á Akureyri vegna veðurs. Farþegar voru svo fluttir frá Keflavík með langferðabílum til Akureyrar.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Smartlynx kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. nóvember sl. Svar SL barst 6. nóvember, þar kemur fram:

„Captain of the aircraft made decision to avoid landing in Akureyri airport because of adverse meteorological conditions (wind direction, velocity and precipitation) and specific flight parameters (total payload, capacity, etc.). Decision of the captain was based on safety reasons because safety is the main priority of our airline.“

SGS svaraði SL sama dag og benti á að miðað við veður og veðurspá fyrir Akureyri þennan dag hafi veður verið gott og fór því fram á útskýringar félagsins á því hvað það eigi við með: „specific flight parameters (total payload, capacity, etc.).“ Í svari SL sem barst 11. nóvember kemur m.a. fram:

„... 1. The forecasted meteorological conditions (on the Planning stage) such as wind direction and velocity (expected tailwind 5-10KT), precipitation (shower rains).“ ...

„Due to slippery runway, breaking action and heavy payload (calculated landing weight at nearly maximum structural limit – 64 t.) we would not be able to commit standard landing within the given RWY01 usable length on the glide slope (2113 m.). Wind direction 24012KT, would give us 08KT (tailwind), to be within safe margin we rounded it up to 10KT, that is Maximum for this a/c.“ ...

„All these factors: AEY aerodrome complexity (most complex C category aerodrome / terrain), RWY wet condition (breaking action), end of the runway usually covered with slush or ice as the runway threshold is in very close distance to the sea, meteorological

conditions, a/c condition and navigation capability (lack of GPS, etc.), full payload, night time operation, inoperative AEY ground equipment (VOR). The decision was that we will fly to KEF, but Captain will update information in AEY upon arrival to Iceland and it did not show any sign of improvement at that point so flight continued to KEF.”

SGS svaraði SL sama dag:

It is clear from actual WX at 1800 and 1900, no rain and cloud base Few064 and Sct060 runway is not wet.

Please supply;

- a) copy of Ops Specification fyrir Smartlynx Airlines;
- b) Confirmation from OM-C of classification of BIAR as category C airport;
- c) confirmation of Flight Capt qualification.
- d) Performance calculation for landing Rwy19 and Rwy01 at BIAR with planned landing weight of flight in question;

Frekari svör bárust ekki frá SL. SGS ítrekaði beiðni um svar 2. apríl sl. og gaf 5 daga svarfrest. Svar barst frá SL þann 8. apríl og þar kemur fram að það hafi ekki verið bleytan á vellinum heldur vindur sem hafi komið í veg fyrir landingu, en flugvélin þoli ekki meira en 10 KT. meðvind við landingu. Einnig kom fram að SL hafi ekki haft heimild til að nota nema aðra braut flugvallarins:

„After performing the evaluation and taking in to account the data available on this case my conclusion is the following. The main issue here is not the surface condition of the runway in question, in fact, it is the wind. Please see below:

- AEY aerodrome has two runways, RWY01 and RWY19. RWY19 has RNAV (GNSS) approach procedures for which SmartLynx Airlines is not approved, furthermore, RWY19 NDB procedure is not applicable for class C aircraft, which A320 is. Meaning RWY19 could not be used for landing.
- That leaves only RW01 available, which has suitable approach procedure not requiring RNAV (GNSS) approval. Taking in to account METAR winds at the projected time of arrival, RWY01 could not be used due to tailwind, the winds below show that the tailwind of 13KTS was expected at the projected time of arrival. The certification on YL-LCA aircraft that operated the flight allow it to perform landings with maximum tailwind component of 10KTS.
- Attached you may find extract from A320 FCOM which is applicable to the YL-LCA which has operated the flight in question. Aircraft tailwind limitations for landing are clearly described in the FCOM.
- The above facts made it not possible to land at AEY.“

SGS sendi kvartendum upphaflega umsögn SL þann 11. nóvember og barst svar þeirra 20. nóvember, þar koma nokkrar athugasemdir:

„Þeir gera vellinum nokkuð góð skil í umsögn sinni, lengd, staðsetningu og ástand brautar sem þeir segja að sé vanalega/yfirleitt þakin krapa eða ís sem á ekki við í þessu tilfalli.

Eftir stendur að þeirra lýsingar á aðstæðum passa ekki við þær upplýsingar sem ég hef fengið og ekki við veðurspár/lýsingar frá veðurstofu Íslands eða annara veðursíðna sem hægt er að skoða.

Það liggur fyrir að þeir afpöntuðu alla þjónustu á Akureyrarvelli laust eftir kl 15.00 13.10.2015

Það liggur fyrir að þeir pöntuðu rútur til Keflavíkur fyrir farþegana til að flytja norður á sama tíma eða rétt eftir kl.15.00

Það liggur líka fyrir að flugbrautin var jafn stutt þegar þeir komu til að sækja okkur 10.10.2015 og hún var líka stutt frá sjó þá og nánast sömu veðurskilyrði.

Brautarskilyrði 13.10.2015 á hádegi voru mjög góð og 7 stiga hiti. Það er athyglisvert að þeir lentu á þessari braut við mun verri skilyrði 27.10. 2015 þegar þeir komu frá Malaga.

Það er ekkert minnst á að það sé hægt að lenda í tvær áttir á þessari braut bara að það sé ekki hægt að lenda á RWY01 sem er bara í aðra áttina hvað með hina?

Hver setur þessa flugbraut í C flokk? Eiga svona flugfélög að gera samning við aðra um landingarstaði sem falla í lakasta flokkinn það er að segja ef hann sannanlega er í C.

Við sem vorum í þessu flugi skiljum að ekki sé verið að taka neina sénsa þegar aðstæður eru tvísýnar og viljum það ekki, en það verður líka að vera alveg skýrt að stjórn flugfélags og eða flugstjóri búi sér ekki til útskýringar til að breyta landingarstað. Á bak við svona ákvörðun verða að standa sannar fullyrðingar. Í leit minni á þeirra útskýringum hef ég ekki getað fundið það sem þeir gefa upp, það er að segja að samverkandi þættir veðurs og aðstæðna til flugs hafi gert það að verkum að ekki var lágmarks öryggi í aðflugi og landingu. Það skiptir líka máli hvenær þessi ákvörðun var tekin af þeirra hálfu og svo hvenær farþegum er tilkynnt sú ákvörðun því þeir gefa í skyn í sinni umsögn að þetta sé ákveðið á leið til Íslands enda farþegum ekki tilkynnt þetta fyrr en komið er um borð.“

### **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 stjórnáslaganna 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.

Álitamál þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartenda. 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 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.

SL telur að ekki komi til skaðabóta þar sem að ekki hafi verið hægt að lenda á Akureyri vegna veðurs og takmarkana þeirra heimilda sem félagið starfar innan. Félagið hefur lagt fram gögn því til stuðnings. Með aðstoð sérfræðinga úr flugrekstrardeild SGS var farið yfir gögn þau sem lögð voru fram og beðið um nánari útskýringar sem SL hefur svarað. Í svari SL koma fram tvær ástæður fyrir atburðarrásinni: fyrri ástæðan er sú að félagið geti ekki notað nema aðra flugbrautina vegna þeirra takmarkana sem eru í heimild félagsins til flugreksturs. Seinni ástæðan er sú að félagið hafi ekki getað lent á flugbraut 01 vegna þess að meðvindur var meiri en þær starfsreglur sem félagið starfar eftir segja til um.

Sérfræðingar flugrekstrardeildar SGS fóru yfir útskýringar og innsend gögn SL og staðfestu réttmæti þeirra.

Það er niðurstaða SGS að mat flugstjórans á aðstæðum hafi verið réttar þannig að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Kröfu kvartenda um bætur úr hendi Smartlynx er því hafnað.

### ***Ákvörðunarorð***

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi Smartlynx er hafnað.

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 10. maí 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir