

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 117/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W61898 þann 8. nóvember 2019.

### I. Erindi

Þann 2. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W61898 þann 8. nóvember 2019 frá Keflavík til Wrocław. Áætluð brottför var kl. 19:45 en raunveruleg brottför var kl. 00:54 næsta dag. Áætlaður komutími var kl. 00:35 en komutími í raun var kl. 05:30, eða seinkun um fjórar klukkustundir og fimmtíu og fimm mínútur

Kvartandi fer 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

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 6. febrúar 2020. Í svari flugrekandans var að finna bæði METAR og TAF veðurupplýsingar og ítarlegt svar flugrekandans ásamt sönnun fyrir þeirri rekstrarlegu ákvörðun sem hann tók á grundvelli fyrirbyggjandi gagna um að seinka þeim flugum sem skipulögð voru til Keflavíkur, seinni partinn þann 8. nóvember 2019.

Í svari WA sem barst þann 17. febrúar kemur m.a. fram:

*„We inform you that complaint regarding passenger Gieradka Malgorzata (booking CCCZ7G, flight W6 1898 2019-11-08) has been refused due to the adverse weather conditions (high wind gusts) which prevented the safe operation of the flight at scheduled time. Please find below the METAR report for the scheduled flight date and time in Keflavik, which has been generated without any human intervention and serves the purpose of proving the adverse weather conditions:.“*

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 19 febrúar. Í svari kvartanda sem barst þann næsta dag kemur m.a. fram:

*„Thank you for your email. According to Wizzair, it wasn't safe to perform flight operations but during this time other planes were landing and taking off. That's why I would like to ask you to rule on this matter.“*

Þann 17. febrúar 2020, sendi SGS fyrirspurn til WA þar sem óskað var eftir frekari útskýringum varðandi þær rekstrarlegu takmarkanir sem voru í gildi fyrir umrætt flug. Í svari WA sem barst þann 4. mars. 2020 kom fram eftirfarandi:

*„As we informed you, high winds (gusts up to 53kt) had been forecasted in KEF between 12-00 UTC. Local handling agent had been unable to provide rear stairs and de-icing over 40kt and all handling activities had been stopped at 50kt. Therefore the flights had been delayed waiting for an improvement of the weather conditions.*

*Cargo doors may only be operated if the wind speed is 40knots or less. This limitation increases to 60knots or less if the aircraft nose is oriented into wind or the cargo door is on the leeward side. If the wind exceeds these limitations the Cargo door should be closed.*

*Attached you can find all evidences we have regarding the weather condition. In the file “WAH GOM SECTION 1-19”, please look at the “8.9 Cargo door limitations in strong wind conditions. Attached you can find the requested information.”*

Þann 17. febrúar 2020, sendi SGS beiðni til Isavia þar sem stofnunin óskaði eftir upplýsingum um veðuraðstæður og aðrar upplýsingar sem gætu hugsanlega varpað frekari ljósi á þau veðurgögn sem lágu fyrir í málinu og ákvörðun WA um að seinka öllum þeim flugum sem voru skipulögð til Keflavíkur seinni partinn þann 8. nóvember 2019. Í dæmiskyni óskaði SGS eftir veðurskýrslum og hvort það var hægt að nota landganga o.s.frv.

Í svari Isavia sem barst þann 18. febrúar 2020 kom eftirfarandi fram:

*„Spá gerði ráð fyrir leiðindaveðri. Þ.e. að hviður myndu vera í kringum 53 kt frá 15:00 - 00:00 (veðurviðvörðun hjálögð). Brú á staði 12 var eingöngu tekin úr notkun, veður hélt sér rétt undir 50 hnúta. Engar aðrar brýr voru teknar úr notkun*

*Við virkjuðum Veðuraðgerðastjórn þennan dag (í fyrsta skiptið), fundargerð er hjálögð. Miðað við veðurspá er það mitt mat að Wizz gerði rétt í því að seinka flugum þar sem spá gerði ráð fyrir meðalvindhraða í 38kt og hviðum í 53kts.“*

Í hjálögðum gögnum sem var að finna með framangreindu svari Isavia var tölvupóstur sem Isavia hafði sent frá sér kl. 09:41 þann 8. nóvember 2019, til hlutaðeigandi aðila. Vegna þeirra veðuraðstæðna sem spáð var fyrir um á Keflavíkurflugvelli þann 8. nóvember. Í póstinum varaði Isavia við því veðri sem spáð var um með hliðsjón af fyrirliggjandi veðurupplýsingum (TAF)<sup>1</sup> fyrir Keflavíkurflugvöll, frá kl. 09:00 þann 8. nóvember til kl. 09:00 þann 9. nóvember. Í tölvupóstinum kom m.a. eftirfarandi fram:

*„Landgöngubrýr skulu teknar frá þeim vélum sem verða eftir. Einnig skulu brýr settar í rokstöðu og þær hækkaðar í lárétta stöðu. Afgreiðsluaðilar eru beðnir að tryggja að lausahlutir á flughlaði fjúki ekki.*

*Hlutaðeigandi eru beðnir að haga afgreiðslu flugvéla með tilliti til veðurmarka í aðgerðaáætlun. Meðal annars skal lágmarka notkun tækja við flugvélar. Ráðlagt er að setja lágmarks eldsneyti (miðað við næsta áfangastað) á þær flugvélar sem stoppa yfir nótt í þeim tilgangi að þyngra vélarnar. Landgöngubrýr má ekki nota ef vindur er 50 hnútar eða meira.“*

Í öðrum hjálögðum gögnum sem barst SGS með framangreindum tölvupósti frá Isavia varðandi þær veðuraðstæður sem gert var ráð fyrir á Keflavíkurflugvelli þann 8. nóvember 2019 sagði m.a.:

---

<sup>1</sup> „TAF er ákveðið form veðurspárskeyta líkt og METAR en á við um landveðurskýrði og eru yfirleitt nákvæmari en sjálfvirkar spár enda gera þær ráð fyrir landslagsáhrifum á veður og eru gerðar af veðurfræðingum en ekki sjálfvirkir útbúnar af tölvukerfum, enda ætlaðar til notkunar við gerð blindflugsáætlana. Skammstöfunin TAF stendur fyrir “Terminal Aerodrome Forecast” eða “Terminal Aera Forecast” í sumum löndum., (Upplýsingar sóttar á heimasíðu <https://fisflug.is/tenglar/hvac-er-taf/> þann 6. október 2020)

*„Veðurspá sem gefin var út kl. 11:00 staðfestir að milli 13:00-15:00, síðasta lagi kl. 15:00 verðum við í 50 hnútum – hlýindi og lítilsháttar rigning – mikil vissa í þessari spá og bendir ekki til að það breytist mikið.“*

### **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 stjórnarsýslulaga 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 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 kvartandi átti bókað far með flugi WA nr. W94498 frá Keflavík til Luton þann 8. nóvember 2019 og að komu farþegans til Luton seinkaði um rúmar sjö klukkustundir. Jafnframt liggur fyrir í málinu að spád var mjög slæmum veðuraðstæðum á Keflavíkurflugvelli á upphaflega áætluðum brottfarartíma flugsins. Sem endurspeglast í svari Isavia sem sent var til SGS við rannsókn málsins. Samkvæmt fyrirliggjandi gögnum málsins, kemur fram að flugrekandinn tók ákvörðun um að seinka öllum þeim fimm flugum sem skipulögð voru til Keflavíkur seinni partinn þann 8. nóvember 2019 vegna veðuraðstæðna.

Með hliðsjón af framangreindu tók WA ákvörðun um að seinka öllum þeim flugum sem skipulögð voru til Keflavíkur á umræddum degi, með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi. Sú ákvörðun WA hefur áhrif á önnur flug sem voru með skipulagða brottför frá Keflavíkurflugvelli sama dag.

Ákvörðun WA að seinka viðkomandi flugum var tekin á grundvelli flugöryggis og veldur eðli málsins samkvæmt röskun á leiðarkerfi flugrekandans ásamt auknu álagi fyrir starfsmenn flugrekandans.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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. Flugrekandinn hefur lagt fram veðurupplýsingar (TAF) sem sýna fram að á þeim tímapunkti sem WA tók ákvörðun um að seinka framangreindum flugum, voru erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma þeirra fluga til Keflavíkur, seinni partinn þann 8. nóvember 2019.

Þannig hefur flugrekandinn sýnt fram á að ástæðan að baki ákvörðunar hans voru slæmar veðuraðstæður.

Að öllu framangreindu virtu flokkast ákvörðun flugrekandans í máli þessu undir óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 5. mgr. 3. gr. EB reglugerð nr. 261/2004 og er því bótakröfu hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna seinkun á komu hans á lokaákvörðunarstað á grundvelli reglugerðar 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 30. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson