

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 196/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI204 þann 11. desember 2018.

### I. Erindi

Þann 8. janúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 11. desember 2018 með áætlaðri komu til Kaupmannahafnar kl. 11:55 en raunverulegur komutími var kl. 19:16, eða seinkun um sjö klukkustundir og 21 mínútu.

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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 14. janúar 2019. Í svari IA, dags. 22. janúar 2019, kom eftirfarandi fram:

*„Hjálagt eru gögn varðandi flug FI204 11.12.2018. FI204 var sein um 7 klst. og 21. mín en ástæðan fyrir seinkuninni má rekja til veðuraðstæðna á Keflavíkflugvelli og lágmarks hvíldartíma áhafnar. Icelandair vill benda á að eins og hjálögð gögn sýna voru veðuraðstæður afar slæmar á Keflavíkflugvelli að morgni 11. desember 2018. Aðstæður voru með þeim hætti að vindhraði var á milli 55 kt. og 65 kt. Til að setja þetta í samhengi vísast til þess að Veðurstofa Íslands flokkar meðalvindhraða storms sem 20,8-24,4 m/s eða 56-63 kt. Samkvæmt aðgerðarreglum ISAVIA vegna óveðurs má ekki nota landgöngubrýr ef vindhviður fara yfir 50 kt. Þá gilda sambærilegar takmarkanir við notkun hlaðbíla og annarra tækja sem kunna að valda öryggishættu við slíkar aðstæður. Vegna þess gífurlega mikla vindstyrks sem var til staðar fyrr um morguninn og þeirra takmarkana sem ríktu á Keflavíkflugvelli fyrr um daginn seinkaði brottför á stórs hluta morgunfluga Icelandair. Óumdeilanlegt er að veðuraðstæður að morgni 11. desember 2018 falli undir hugtakið óviðráðanlegur aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 14. og 15. inngangslíð reglugerðarinnar.*

*Eins og tekið var fram upphafi var frekari seinkun á flugi FI204 vegna lágmarkshvíldartíma áhafnar. Vegna seinkunar vegna veðurs var ljóst eftir því sem leið á umrædda seinkun að viðkomandi áhöfn hefði ekki getað framkvæmt bæði flug FI204 og FI205 án þess að fara yfir lágmarkshvíldartíma. Í þessu samhengi vill Icelandair benda á að raunveður þann 11. desember var munn verra en veðurspár gáfu fyrst til kynna en það var ekki fyrr en kl 08:01 sem að*

*veðurspá barst frá Isavia sem gaf til kynna að veður yrði verra en fyrst var áætlað og því var ekki unnt að kalla til aðra áhöfn fyrr.*

*Fyrir liggur að áætluð brottför var kl. 07:45 en raunveruleg brottför var kl 15:09 sama dag. Samkvæmt gögnum frá Isavia voru fyrstu brottfarir Icelandair kl. 12:15 frá Keflavík en almennt voru brottfarir Icelandair að fara milli 12:15-12:40. Ljóst er af úrskurði nr. SRN17050104 sbr. einnig dóm Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services að draga beri seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Telur Icelandair að heildarseinkun sem rekja megi til óviðráðanlegra aðstæðna sé frá 07:45 – 12:45 og ljóst sé að heildarseinkun sem ekki megi rekja með beinum hætti til veðurs sé því undir þriggja tíma þröskuldi Evrópureglugerðarinnar.“*

SGS sendi kvartanda svör IA til athugasemda þann 22. janúar 2019. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 29. janúar 2019 tiltók kvartandi að ekki væri að finna í viðhengi með svari IA, veðurspá fyrir veðrið á Keflavíkurflugvelli þann 11. desember frá 07:45 – 09:00. Kvartandi tiltók einnig að kl 11:51 að morgni þann 11. desember 2018 hafi hann fengið tilkynningu frá IA um frekari seinkun á fluginu, þ.e. til 15:00. Kvartandi benti á í því samhengi að á sama tíma hafi byrðing verið hafin fyrir önnur flug sem höfðu einnig lent í seinkun um morguninn sökum veðuraðstæðna á flugvöllinum og því hafi fluginu seinkað sökum þess að kalla varð út nýja áhöfn en ekki vegna veðurs. Að mati kvartanda er það því rangt hjá IA að halda því fram að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi til kl. 12:15 þann 11. desember 2018 þegar starfsemi flugvallarins var fyrir þann tímamark þegar verið komin aftur af stað. Kvartandi benti á í svari sínu að önnur flug hafi farið í loftið á þeim tíma sem IA heldur fram að óviðráðanlegar aðstæður væru fyrir hendi, m.a. flug á vegum IA.

Að lokum benti kvartandi á það að IA hafi neyðst til að kalla út nýja áhöfn til að geta einnig framkvæmt flug FI205 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Að mati kvartanda á það ekki að bitna á honum sem farþega í flugi FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar að kalla varð út nýja áhöfn svo sama áhöfnin gæti framkvæmt bæði framangreind flug. Kvartandi ítrekaði því fyrri kröfur og áréttaði að umrædd seinkun á flugi FI204 hafi verið lengur en þrjár klukkustundir og sé því bótaskylda fyrir vegna flugs FI204 þann 11. desember 2019.

### **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 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 dómafurdæmi 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 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.

Af hálfu flugrekanda er því haldið fram að seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna hafi verið fjórar klukkustundir og 30 mínútur. Að mati IA er því um að ræða seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur IA að draga eigi viðkomandi seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun. Ef framangreind sjónarmið IA væru lögð til grundvallar við ákvörðunartöku á bótaskyldu í málinu þá væri umædd seinkun undir þremur klukkustundum og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða í skilningi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra aðstæðna og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. Í 14. inngangслиð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs. Að mati SGS fellur seinkun sem má rekja til slæmra veðurskilyrða undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Ljóst er af gögnum málsins að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkflugvelli að morgni 11. desember 2018 sem lömuðu

starfsemi flugvallarins. Enn fremur má benda á að öll flug sem voru með áætlaða brottför frá kl. 07:20 – 13:05 frá Keflavíkflugvelli var seinkað eða aflýst sökum slæmra veðuraðstæðna. Áætluð brottför flugsins var kl. 07:45 og voru fyrstu brottfarir IA eftir að veðrið hafði lægt að fara í loftið kl. 12:15. Að mati SGS fellur sú seinkun sem rekja má til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkflugvelli sem nam fjórum klukkustundum og 30 mínútum í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Eftir stendur seinkun sem nemur tveimur klukkustundum og 51 mínútu á komutíma flugs FI204 þann 11. desember 2018 sem rekja má til þess að áhöfnin hefði runnið út á leyfilegum hámarksvinnutíma flugáhafna ef hún hefði átt að framkvæma bæði flug FI204 og FI205. Þurfti af þeim sökum að seinka fluginu vegna þess að kalla varð út nýja áhöfn til að framkvæma bæði flug FI204 og FI205 sem áttu samkvæmt áætlun að fljúga frá Keflavík til Kaupmannahafnar og til baka til Keflavíkur þann 11. desember 2018. Eins og áður hefur komið fram eru skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum, seinkunin sem eftir stendur er undir því viðmiði og er því ekki þörf á því að taka afstöðu til þess hluta seinkunarinnar að mati SGS.

### **Ákvörðunarorð**

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

Reykjavík, 15. nóvember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson