

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 275/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI212 þann 17. nóvember 2018.

I. Erindi

Þann 3. desember 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI212 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 17. nóvember 2018. Kvartendur áttu síðan bókað tengiflug frá Kaupmannahöfn til Hong Kong.

Áætluð brottför flugs FI212 þann 17. nóvember 2018 frá Keflavík var kl. 14:05 en raunveruleg brottför var kl. 21:03 sama dag. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 18:15 en raunverulegur komutími var kl. 01:14, eða seinkun um sex klukkustundir 59 mínútur. Kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Kaupmannhöfn til Hong Kong, kvartendur komust á lokaákvörðunarstað næsta dag.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. desember 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 14. desember 2018 kom eftirfarandi fram:

„Varðandi kröfu farþega um Evrópubætur þá vill Icelandair benda á að eins og hjálögð gögn sýna voru veðuráðstæður afar slæmar á Keflavíkurlugvelli frá 16. nóvember til aðfaranætur 18. nóvember. Áðstæður voru með þeim hætti á þessum að vindhraði var almennt á milli 42 kt. og 54. kt. Til að setja þetta í samhengi vísast til þess að Veðurstofa Íslands flokkar meðalvindhraða storms sem 20,8-24,4 m/s eða 41-47 hnútar og undir rok fellur 24,5 til 28,4 m/s eða 48 til 55 hnútar. Meðalvindhraði ofsaveðurs mælist 28,5 til 32,6 m/s eða 56 til 63 hnútar. Samkvæmt aðgerðarreglum ISAVIA vegna óveðurs má ekki nota landgöngubrýr ef vindhviður fara yfir 50 hnúta. Þá gilda sambærilegar takmarkanir við notkun hlaðbíla og annara tækja sem kunna að valda öryggishættu við slíkar aðstæður.

Skv. Metar gögnum mæðust vindhviður yfir 50 KT frá 08:00 - 14:00 17.11.2018. Flugvélin sem starfrækti flug FI212 var skipulögð í 4 flug umræddan dag (FI430, FI431, FI212 og FI213) en áætluð brottför farþega með flugi FI212 17.11.18 var kl 14:05 en raunverulegur brottfaratími var kl. 21:03 sama dag. Vegna þess gífurlega mikla vindsstyrks sem var til staðar fyrr um morgunin og þeirra takmarkana sem ríktu á Keflavíkurlugvelli fyrr um daginn seinkaði

brottför á stórs hluta morgunfluga Icelandair og var ekki unnt að starfrækja flug FI430 frá Keflavík til Glasgow fyrr en kl. 14:35.

Óumdeilanlegt er að veðuraðstæðurnar að morgni 17.11.18 falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Í ljósi nýlegra úrskurða samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins nr. SNR17100072, SNR17100073 og SNR17100074 telur Icelandair jafnframt að hafna beri bótaskyldu félagsins þar sem flugi FI212 hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna þar sem svo umfangsmikil röskun var óumflýjanlega til þess fallinn að hafa áhrif á áætlun síðar um daginn“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 15. desember 2018. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 16. desember 2018 tiltóku kvartendur að umrædd seinkun vegna veðurs hafi haft bein áhrif á fyrra flug vélarinnar en ekki flug kvartenda og því sé ekki um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Kvartendur tiltóku einnig í svari sínu að flug þeirra hafi verið með áætlaða brottför frá Keflavík kl. 14:05 en þau gögn sem IA lagði fram til að sýna fram á slæmar veðuraðstæður hafi sýnt fram á slæmar veðuraðstæður frá 08:00-14:00 þann 17. nóvember 2018 og því hafi ekki verið réttlæt看legt að seinka flugi kvartenda um sex klukkustundir vegna veðurs. Að lokum lögðu kvartendur fram gögn af heimasíðu IA sem sýna fram á að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til seinkunar í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda. Kvartendur bentu því á að IA hafi átt að útvega kvartendum nýtt flug frá Keflavík til Kaupmannahafnar svo að kvartendur hefðu getað náð tengiflugi sínu frá Kaupmannahöfn til Hong Kong.

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 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.

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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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. Að mati SGS hefur IA sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík þann 17. nóvember 2018. Telur SGS því að rekja megi seinkun flugsins til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Þá verður ekki séð að IA hafi getað komið í veg fyrir eða minnkað þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti að sinna flugi kvartenda.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair 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. október 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson