

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 160/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI602 þann 27. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 13. júní 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI602 frá Toronto til Dublin þann 27. og 28. febrúar 2020 með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför frá Toronto var kl. 19:40 og áætlað koma til Keflavíkur var kl. 06:10 næsta dag. Raunveruleg brottför var kl. 21:49 og koma á áfangastað var kl. 07:46, eða seinkun um eina klukkustund og 36 mínútur. Seinkun á flugi FI602 leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík til Dublin sem seinkaði komu hans um sjö klukkustundir á lokaákvörðunarstað.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 15. júní 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 16. júlí 2020 segir:

„Kvartandi (frv. „farþegi“) hefur þegar haft samband við Icelandair (frv. „félagið“) hvar veitt voru efnisleg svör við kvörtun farþega.

Farþegi átti bókað far með Icelandair í flug félagsins frá Toronto (YYZ), Kanada til Dublin (DUB) í Írlandi með millilendingu í Keflavík (KEF) 27. og 28. febrúar síðastliðinn. Voru flugnúmer kvartanda FI602, YYZ-KEF og FI416 KEF-DUB.

Vegna seinkunar á flugi FI602 missti farþegi af tengiflugi sínu til DUB en félagið hefur þegar tjáð farþega að umrædd seinkun er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004, og varði því ekki bótskyldu þeirri sem um er fjallað í 7. gr. áðurnefndrar reglugerðar. Var umrædd seinkun n.t.t. til komin vegna slæmra veðurskilyrða í KEF í aðdraganda flugsins, þ.e. þegar flug FI603, frá KEF-YYZ, seinkaði vegna veðurs. Vinsamlegast finnið hjálögð veðurfarsgögn.

Umræddan dag voru aðstæður gríðarlega erfiðar á KEF og olli það miklum almennum seinkunum á vellinum en hinar erfiðu aðstæður fólust n.t.t. í gríðarlegu fannfergi og

höfðu starfsmenn ISAVIA vart undan að fjarlægja snjó af stæðum og flugbrautum. Eins að framan greinir, og sjá má af hjálögðum gögnum, var seinkuninni ollið af seinni innkomu umræddrar vélar, TF-FIR, til YYZ sem rekja má til slæms veðurs í Keflavík en einnig seinnar innkomu vélarinnar úr öðrum flugum fyrr um dagin. Þeirri seinkun var, einnig, valdið afslæmu veðri þegar sama vél kom í áætlunarflugi frá Osló. Vinsamlegast finnið hjálögð gögn tímasetningum til staðfestingar. Eins og að framan segir olli seinkun á flugi FI602 því að viðkomandi náði ekki tengiflugi sínu til DUB og var viðkomandi útvegað far með félaginu síðar um daginn til London og þaðan áleiðis til Dublin með British Airways. Kom farþegi á áfangastað 16:50 28. Febrúar.

Þá hefur félagið boðið farþega að senda kvittanir fyrir útlögðum kostnaði vegna seinkunarinnar en farþegi hefur enn ekki gengist við því boði. Félagið mun þó, að sjálfsögðu, endurgreiða farþega útlagðan kostnað í samræmi við það hvað talist getur nauðsynlegt, viðeigandi og sanngjarnt en ítrekar afstöðu sína að hafna beri kröfu farþega um bætur skv. 7. gr. reglugerðar EB 261/2004. Vinsamlegast finnið hjálagðar staðfestingar úr flugkerfum Icelandair auk tölvupóstsamskipta og veðurfarsgagna.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 16. júlí 2020. Í svari kvartanda sem barst SGS samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Icelandair continue to defend themselves on the incorrect allegation that I “missed” my connecting flight due to a delay associated with unavoidable meteorological conditions. While it is true that conditions were harsh and caused some flight delays, these conditions were not the cause of me “missing” my flight.

What actually happened was this - Icelandair forced a changed of fare on me in order to make things more convenient for themselves. As the attachments I have included will show, it could have been possible for me to get on the connecting flight in question (FI416, 28th February) - as it departed at 8.20am. I had been assured by multiple Icelandair attendants before boarding my first flight (from YYZ), that the second leg would be delayed by a few hours and that there was no need for concern regarding catching my second flight. The first leg of my journey (FI 602) had arrived at 7.43am.

On arrival in KEF, I was ready to quickly make my way to my connection flight. However, once connected to the internet, I received the attached email from Icelandair informing me that I know longer had a ticket for that plane - they re-scheduled without any effort to help me reach that plane or consulting me beforehand.

Therefore, it is clear that I did not “miss” my second flight. In actual fact, I was forced off my second flight for Icelandair’s convenience. Using the weather as an excuse is completely irrelevant, as it had nothing to do with me not being on flight FI416 on 28th February. If you should require any further information, please do not hesitate to contact me.

Þann 17. júlí 2020 sendi SGS til IA svar kvartanda við framangreindri umsögn. Í svari Icelandair sem barst þann 20. júlí 2020 sagði:

„Icelandair telur það yfir allann vafa hafið að umræddri seinkun hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004, og að sýnt hafi verið fram á, með óumdeilanlegum hætti, í fyrri samskiptum.

Hvað ábendingar kvartanda áhrærir viljum við góðfúslega benda á að minnsti tengitími í Keflavík er 45 mínútur, þ.e. sá tími sem flugvallarrekendur ætla farþegi þurfi til að komast frá borði, gegnum landamæraeftirlit (þar sem reglugerð um för yfir landamæri gerir slíkar kröfur), gegnum flugstöðvarbygginguna og um borð í næsta flug sé að lágmarki 45 mínútur. Að því sögðu er ljóst að kvartandi hefði ekki getað náð flugi FI416 umræddan dag. Þá teljum við það kyrskýrt, m.a. með tilvísun til dómaframkvæmdar Evrópudómstólsins um viðfangsefnið, að sú aðgerð að fresta flugi FI416, enn frekar en orðið hafði, í því skyni að bíða eftir kvartanda, fellur bersýnilega utan þeirra aðgerða sem talið er þolanlegt að félagið grípi til í því skyni að sporna við frekari seinkunum tiltekins farþega. Rétt er að ítreka að umrædda daga í lok febrúar voru veður í Keflavík gríðarlega vond og þegar hafði orðið talsverð röskun á öllu leiðarkerfi félagsins. Hafnar félagið því alfarið fullyrðingum kvartanda að breytingin hafi verið gerð félaginu til hægðarauka heldur hafi einfaldlega verið brugðist við í samræmi við ákvæði b-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 og farþega útvegað flug við fyrsta mögulega tækifæri.

Svar IA var sent kvartanda þann 20. júlí 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

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 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.

Loffferðalög 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 FI602 þann 27. febrúar 2020 frá Toronto til Dublin með millilendingu í Keflavík. Seinkun brottfarar flugs FI602 frá Toronto til Keflavíkur hafði þær afleiðingar að flugi kvartandi seinkaði og misstu hann af tengiflugi sínu.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA hefur lýst því svo að seinkun flugs IA frá Toronto til Keflavíkur sem framkvæmt var af flugvélinni með skrásetningarnúmerið TF-FIR þann 27. febrúar 2020 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug FI602 sem hafði keðjuverkandi áhrif á flug kvartanda þann 27. febrúar 2020. IA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á flugvælinum í Keflavík þann 27. febrúar 2018 sem var valdur að seinkun á komu á flugi FI602 til Toronto. Að mati SGS hefur IA því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Keflavík þann 27. febrúar sem orsakaði keðjuverkandi seinkunaráhrif á flug kvartanda, þ.e. flug FI602.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Af gögnum málsins má ráða að IA útvegaði kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur SGS að IA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Að lokum er vert að taka fram að kvartandi var að ferðast frá Kanada til Keflavíkur sem gerir það að verkum að kvartanda var skylt að fara í gegnum landamæraeftirlitið í Keflavík. Af því leiðir að tengitími kvartanda var ekki nægjanlegur með hliðsjón af því að lágmarks tengitími í tilvikum sem því sem hér er til umfjöllunar er 45 mínútur og því verður að telja að IA hafi brugðist réttilega við umræddri seinkun með því að útvega kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað í ljósi þess að tengitími kvartanda var undir 45 mínútum.

Í kvörtun kvartanda var gerð krafa um endurgreiðslu kostnaðar. Í kvörtuninni voru engin gögn að finna til stuðnings á kröfu kvartanda. Jafnframt hefur IA við meðferð málsins boðið kvartanda að senda flugrekandanum kvittanir fyrir útlögðum kostnaði vegna seinkunarinnar sem kvartandi hefur ekki gert. Af því leiðir að það ekki er nægjanlegur grundvöllur til að fjalla frekar um þann hluta kröfu kvartanda í ákvörðun þessari.

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, 24. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson