

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 62/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi SK596 þann 4. júlí 2019.

I. Erindi

Þann 9. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK596 þann 4. júlí 2019 frá Keflavík til Kaupmannahafnar og þaðan með tengiflugi til Þrándheims með flugi nr. SK2884 á einni bókun.

Seinkun varð á brottför flugs SK596, áætluð brottför var kl. 10:30 en raunveruleg brottför var kl. 12:08 eða seinkun um eina klukkustund og 38 mínútur. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 15:35 þann 4. júlí 2019 en raunverulegur komutími var kl. 16:47 þann sama dag, eða seinkun um eina klukkustund og tólf mínútur. Varð framangreind seinkun til þess að kvartandi missti af tengiflug sínu til Þrándheims. SAS útvegaði kvartanda nýtt flug á lokákvörðunarstað, kvartandi var því komin á lokaákvörðunarstað kl. 23:00 eða seinkun um fjórar klukkustundir og 40 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

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. október 2019. Í svari SAS sem barst þann 27. október 2019 kom eftirfarandi fram:

„The aircraft with registration number OYKAY operated CPH-KEF as SK595 on the previously leg and due to a delay from CPH (Copenhagen), the next flight KEF-CPH SK596 was delayed causing the passenger to miss his connection CPH-TRD.

The reason for the delay of SK595 is shown in Traffic & Flight with delay code AS, which means “mandatory security”. In attachment 1, our internal log and information portal shows that the AS delay was caused by a no-show passenger who had checked in luggage on this flight and we had to offload passenger and luggage before takeoff. According to Traffic & Flight Information SK596 had a RA delay of 63 minutes as a direct consequence of the AS delay on flight SK595. In addition, SK596 had a technical delay of 35 minutes. The scheduled time of departure for SK596 was 10:30 and the actual time of departure was 12:08. Total delay at departure was 1 hour and 38 minutes, included the technical delay.

However, SAS managed to recover the delay with 26 minutes and the actual arrival time was 16:47. The connection time for plaintiff in Copenhagen was 1 hour and 10 minutes. Due to the fact that SAS did recover the delay by 26 minutes there is fair reasons to believe that he would have reached his connection if the delay was only technical with 35 minutes. Even with 35 minutes delay he would have a connection time of 35 minutes which is also manageable in Copenhagen.

According to Article 5.3 in the EU regulation 261/2004, the passenger is not entitled to compensation if the reason for the delay was caused by an extraordinary circumstance which could not have been avoided even if all reasonable measures would have been taken. SAS consider the delay of SK595 to be the rootcause of plaintiff's delay of SK596. SAS consider this delay to be extraordinary and that we did all reasonable effort to get passenger as soon as possible to his final destination. SAS arranged rebooking to first possible flight the same day.“

SGS sendi kvartanda svar SAS til umsagnar þann 29. október 2019. Engar efnislegar athugasemdir 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 stjórnáráðslulaga 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

dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012

Lofthæðalög 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 SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 4. júlí 2019 og frá Kaupmannahöfn til Þrándheims með tengiflugi nr. SK2884 síðar sama dag á sömu bókun. Kvartandi missti af tengiflugi SK2284 sökum þess að flug SK596 seinkaði til Kaupmannahafnar og útvegaði SAS honum því nýtt flug til Þrándheims, seinkun á komu kvartanda til Þrándheims voru fjórar klukkustundir og 40 mínútur. SAS hefur borið því við í málinu að seinkunina megi aðallega rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug SK595 og því sé ekki um að ræða bótaskylda seinkun í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í framlögðum gögnum frá SAS vegna kvörtunar kvartanda má sjá að 63 mínútur af seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað megi rekja til flugs SK595, þ.e. fyrra flugs sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda. Seinkunin í flugi SK595 kom til vegna þess að farþegi sem átti bókað sæti í fluginu hafði innritað farangur sinn fyrir flugið en síðan ekki mætt í flugið á tilsettum tíma („no show“). Sú seinkun sem má rekja til framangreinds fellur að mati SAS undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS var SAS að tryggja öryggi áhafnar og farþega í umræddu flugi með því að fjarlægja tösku farþegans fyrir brottför, má því rekja þann hluta seinkunar á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað til nauðsynlegrar öryggisathafnar flugrekanda sem fellur undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðarinnar, þ.e. 63 mínútur, sbr. 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari SAS kom fram að 35 mínútur af seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað megi rekja til tæknilegra vandamála sem upp kom fyrir brottför á flugi kvartanda, þ.e. flug SK596. SAS telur að sá hluti seinkunar falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna og er sú túlkun SAS í samræmi við túlkun SGS á umræddu álitafni, sbr. m.a. ákvörðun SGS nr. 93/2019.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra 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. 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.

Miðað við fyrirliggjandi málavexti kemur til frádráttar 63 mínútna seinkun frá heildarseinkun sem kom til vegna öryggisathafnar SAS í fyrri flugi sömu vélar og þeirri sem framkvæmdi síðar flug kvartanda, sem féll að mati SGS í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. aðferðafræði í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15. Heildarseinkun kvartanda til Þrándheims var fjórar klukkustundir og 40 mínútur. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 63 mínútum er því þrjár klukkustundir og 37 mínútur. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig b-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. sbr. einnig b-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson