

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI324 þann 25. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 15. apríl 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI324 frá Keflavík til Osló þann 25. febrúar 2018.

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 til IA til umsagnar þann 15. apríl 2019. Í svari IA sem barst þann 24. apríl 2019 kom eftirfarandi fram:

„Flug FI324 25.02.2018 var aflýst en orsök aflýsingar má rekja til veðuraðstæðna á keflavíkurlflugvelli 25.02.2018.

Aðstæður voru með þeim hætti á þessum að vindhraði var almennt á milli 51 kt. og 56. kt 25. febrúar. 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 annarra tækja sem kunna að valda öryggishættu við slíkar aðstæður. Skv. metar gögnum mældust vindhviður almennt yfir 50 KT frá 14:30 - 21:00 25.02.2018. Að lokum féll áhöfn á tíma vegna veðursins og því þurfti að aflýsa fluginu.

Vegna þess gífurlega mikla vindstyrks sem var til staðar á Keflavíkurlflugvelli á 25.02.2018 þurfti Icelandair að aflýsa umtalsverðum fjölda brottfara frá Keflavík seinnipartinn 25.02.2018. Voru ný flug skipulögð frá KEF - EUR í samræmi við lágmarkshvildartíma áhafna.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 24. apríl 2019. Í svari kvartanda við umsögn IA sem barst þann 29. apríl 2019 kom eftirfarandi fram:

„We kindly request that Icelandair submit documentation in regards to which IATA-code was reported to EuroControl in regards to the cancellation of FI324 on 25.02.2018.

In the event that an airline claims to not not be liable for compensation under regulation 261/04, the airline has to lift the burden of proof that the flight irregularity was due to an extraordinary circumstance, and provided that the airline can prove that all reasonable measures have been taken to avoid any extraordinary circumstances.

According to C-294/10 Eglitis, Article 5(3) of Regulation No 261/2004 "includes among those measures an obligation for those carriers to organise their resources, including their crew, in such a way that flights can be operated over a certain period of time should such circumstances occur."

None of the submitted documents prove a correlation between the claimed extraordinary circumstances and the cancellation of the specific flight in question, and none point to any measures taken in order to prevent the cancellation. The burden of proof therefore is not lifted.

The flights previous rotation arrived on time in KEF, and Icelandair has not shown any ATC restrictions being in place due to adverse weather conditions. As mentioned, we would like Icelandair to submit and explain the code reported to Eurocontrol in regards to the cancellation, as we have received indication that the code reported was 41-"Aircraft defects".

SGS sendi IA athugasemdir kvartanda við umsögn félagsins þann 29. apríl 2019. Þann 30. apríl 2019 barst svar frá IA varðandi athugasemdir kvartanda, í svari félagsins kom eftirfarandi fram:

„Þetta svar frá flyhjælp kemur mér mjög á óvart sérstaklega í ljósi þess að IATA delay kóðar eru almennt ekki skráðir á aflýst flug.

Ég er búinn að skoða þetta mjög ítarlega. Það var enginn tæknileg bilun sem tengist þessu. Ég get því í sjálfu sér aðeins sannað það sem gerðist, sem ég tel mig hafa gert. Í þeirri sönnun felst svo afsönnun á því sem ekki gerðist.

Mig grunar að þeir séu að rugla saman FI324 og FI342 sem var í nokkurra mínútna technical um morguninn. Ég hef ekki enn séð seinkunarkóða á aflýstu flugi og átti mig því ekki alveg á svari flyhjælp.“

SGS sendi kvartanda svar IA við athugasemdum hans þann 30. apríl 2019. Í svari kvartanda kom eftirfarandi fram:

„IATA delay-codes are reported to Eurocontrol for cancellations, as well as for delays exceeding a certain period of time.

See i.e. <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/publication/files/coda-digest-annual-2018.pdf>

Moreover, if you by the phrasing "if they had the crew to perform the flight they had several aircrafts to choose from" are indicating that the flight was cancelled due to lack of crew despite having available aircrafts, that does not constitute an extraordinary circumstance under the regulation and relevant case law.“

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 framangreindra 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

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.

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, hvort að kvartandi á rétt á stöðluðum skaðabótum annars vegar vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað, sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hins vegar á grundvelli þess hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að aflýsing á flugi nr. FI324 þann 25. febrúar 2019 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. IA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkflugvelli þann 25. febrúar 2019 sem ástæðu aflýsingar flugs kvartanda. SGS telur að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkflugvelli þann 25. febrúar 2019 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að aflýsingu flugs kvartanda.

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. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem sköpuðu erfiðar aðstæður fyrir IA þar sem félagið bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst eða seinkaði, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt bar flugfélaginu skylda til að endurbóka viðkomandi farþega. Ljóst er af gögnum málsins að mörgum flugum á vegum IA var aflýst eða seinkað þann 25. febrúar 2019 sökum slæmra veðuraðstæðna. Framangreindar aðstæður urðu til þess að áhöfnin sem átti að framkvæma flug kvartanda rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma og var flugið síðar framkvæmt í samræmi við lágmarks hvíldartíma áhafnarinnar. Af framgreindu má telja að IA af sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. janúar 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson