

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 251/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi SK4788 þann 23. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 25. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi SAS SK4788 frá Keflavík til Osló þann 23. nóvember 2016. Áætluð brottför var kl. 12:45 en raunveruleg brottför var kl. 12:45 næsta dag.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari SAS sem barst SGS þann 5. janúar 2018 kemur fram að félagið telji að seinkunin hafi komið til vegna veðuraðstæðna í Osló. SAS benti á í umsögn sinni að dagana 22.-23. nóvember hafi verið þung snjócoma í stórum hluta Noregs og Svíþjóðar sem hafði talsverð áhrif á m.a. flugumferð frá flugvöllinum Gardermoen í Ósló þaðan sem flugvél kvartanda átti að koma frá. Þær veðuraðstæður sem voru fyrir hendi í Ósló þann 22. nóvember hafði þau áhrif að fjölda fluga var annaðhvort aflýst eða seinkað. Þessar seinkanir og aflýsingar höfðu þær afleiðingar í för með sér að áhafnir fóru yfir hámark leyfilegs vinnutíma. SAS var með starfsmenn í viðbragðstöðu til að bregðast við þeim ófyrirsjáanlegu aðstæðum sem voru fyrir hendi en sökum þess hversu víðtækar afleiðingar veðrið hafði á allt flug frá Noregi og Svíþjóð var takmarkað hvað flugfélagið gat gert til að bregðast við þeim fjölda seinkana og aflýsinga fluga sem flugfélagið stóð frammi fyrir á umræddu tímabili. Dagana 22. og 23. nóvember var samtals 53 flugum aflýst vegna veðuraðstæðna og 55 flugum var aflýst sökum þess að áhafnir fóru yfir hámark leyfilegs vinnutíma. Aflýsing á flugi kvartanda SK4788 má rekja til þess að þeir starfsmenn sem voru í viðbragðstöðu hjá SAS fóru einnig yfir hámark leyfilegs vinnutíma sökum veðurs og gat áhöfnin því ekki framkvæmt flug vélarinnar frá Gardermoen til Keflavíkur á réttum tíma með þeim afleiðingum að flug kvartanda SK4788 var ekki framkvæmt fyrr en næsta dag. Að mati SAS falla þær veðuraðstæður sem voru fyrir hendi undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem gerðu félaginu það ómögulegt að framkvæma flugið á réttum tíma og því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda svar SAS til umsagnar þann 5. janúar 2018. Frekari svör bárust ekki 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. loftferðarlaga. 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 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.

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 SK4788 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 SAS sýnt fram á að veðurskilyrði voru slæm á flugvöllinum Gardermoen í Osló þann 23. nóvember 2017. Um var að ræða slæmar

veðuraðstæður sem stóðu lengi yfir og því ekki óeðlilegt að nokkur röskun varð á flugáætlan vélarinnar sem átti að framkvæmda flug kvartanda. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi SK4788 þann 23. nóvember 2017 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. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð ISK 3.197 kvartandi átti rétt á hressingu í samræmi við a) lið 1. mgr. 9 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b) lið 1. mgr. 6. gr. sömu reglugerðar þar sem fram kemur að það eigi að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð sem felst m.a. í að bjóða þeim máltíðir og hressingu. Krafa kvartanda um endurgreiðslu á matarkostnaði að fjárhæð ISK 3.197 er samþykkt.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi SAS skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

SAS skal endurgreiða kvartanda matarkostnað, samkvæmt reikningum í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð ISK 3.197, sbr. a) lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 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, 23. nóvember 2018.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson