

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 383/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI306 þann 2. apríl 2018.

I. Erindi

Þann 16. maí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 2. apríl 2018. Áætluð brottför var kl. 07:35 en raunveruleg brottför var kl. 11:35 síðar sama dag. Áætlaður landingartími í Stokkhólmi var kl. 10:40 þann 2. apríl 2018 en raunverulegur landingartími var kl. 14:35 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 55 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. maí 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 22. maí 2018 kemur fram að félagið telji að slæmar veðuraðstæður hafi ollið seinkunni. Þær ástæður voru gefnar að mikið snjófall og vandamál við snjóruðning af brautum hafi valdið víðtækum töfum á Keflavíkurflugvelli umræddan morgun. Að mati félagsins mátti því rekja seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum umsögn IA til athugasemda þann 23. maí 2018. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 23. maí 2018 kemur fram að hann telji að skort hafi á viðbrögð IA og flugvallaryfirvalda til að bregðast við þeim veðuraðstæðum sem voru uppi 2. apríl 2018. Að mati kvartenda hefði t.d. átt að gera ráðstafanir fyrir slíku veðri af hálfu flugvallaryfirvalda með því að hafa tiltæk fleiri tæki til að bregðast við slíkum aðstæðum þegar veðurspár lágu fyrir. Þá færðu kvartendur fram lista yfir brottfarir frá Keflavíkurflugvelli á áætluðum brottfarartíma sem sýndu fram á að brottför annarra fluga hefði tafist um styttri tíma. t.a.m. hafi brottför á flugi FI520 tafist um eina klukkustund og 16 mínútur frá áætluðum brottfarartíma kl. 07:25 sama morgun. Í athugasemdunum viðurkenna kvartendur að hluta seinkunarinnar megi rekja til veðurs og nefnir í því samhengi að eins til tveggja klukkustunda seinkun til Stokkhólms hefði gert þeim kleyft að ná tengiflugi sínu en vegna tafar á flugi FI306 misstu kvartendur af tengiflugi sínu í Stokkhólmi. Því ítreka kvartendur kröfur sínar um staðlaðar skaðabætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með tölvupósti, dags. 7. ágúst 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá IA um aðstæður þann 2. apríl 2018. Með svari IA, dags. 23. ágúst 2018, færði félagið fram skjáskot úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýndi fram á að flugi FI306 seinkaði um þrjár klukkustundir vegna veðurs, 30 mínútur vegna afísingar og 30 mínútur vegna annarra seinkana. Til

samanburðar færði félagið einnig fram upplýsingar um önnur flug félagsins sama morgun. Í flugi FI342, sem átti áætlaða brottför kl. 07:30, varð þriggja klukkustunda og einnar mínútu seinkun vegna veðurs. Í flugi FI542, sem átti áætlaða brottför kl. 07:40, varð tveggja klukkustunda og 15 mínútna seinkun vegna veðurs og 25 mínútna seinkun vegna tæknilegra atriða. Þá tiltekur félagið að í framlögðum gögnum komi fram að erfiðlega hafi gengið að ryðja flugbrautir, að mikil bið hafi verið eftir stæðum á Keflavíkurlugvelli og að snjór hafi gert hleðslu og affermun flugvéla erfiða. Þá tiltekur félagið að þó svo að hluti véla hafi komist af stað í 60 mínútna seinkun hafi brottför flestra annarra flugvéla þennan morgun tafist um lengri tíma.

Með tölvupósti, dags. 23. ágúst 2018, óskaði SGS eftir upplýsingum frá ISAVIA um aðstæður á Keflavíkurlugvelli þann 2. apríl 2018 og hvað útskýrði mismunandi seinkanir flugvéla þann dag. Í svari, dags. 27. ágúst 2018, kom fram að þann 2. apríl 2018 hafi verið mikil ofankoma sem hafði áhrif á flugrekstur. Þá kom fram í svarinu að margvíslegar ástæður gætu legið fyrir skýringu á mismunandi tímalengd seinkana, m.a. ástæður sem má rekja til skipulags flugrekenda.

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.

Fyrir liggur að þriggja klukkustunda og 55 mínútna seinkun varð á komu flugs FI306 til Stokkhólms. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir m.a. að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum viðkomandi flugs geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður.

Af gögnum málsins má ráða að vegna veðuraðstæðna varð veruleg röskun á brottförum frá Keflavíkurflugvelli að morgni þann 2. apríl 2018. Skv. gögnum málsins olli þessi röskun töfum á brottförum allra fluga þennan morgun og höfðu þær veðuraðstæður víðtæk áhrif á starfsemi á flugvellinum. Að loknu heildstæðu mati á framlögðum gögnum málsins telur SGS að rekja megi seinkun á brottför flugs FI306 þann 2. apríl 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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 kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda 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, 20. desember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson