

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 38/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI863 þann 17. apríl 2019.

### I. Erindi

Þann 8. júlí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI863 þann 17. apríl 2019 frá Keflavík til San Fransískó. Áætlaður komutími til San Fransískó var kl. 18:55, raunverulegur komutími var kl. 20:02. Seinkun á flugi kvartenda frá Keflavík leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Palm Springs. IA útvegaði kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunarstað, seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað nam u.þ.b. 24 klukkustundum.

Kvartendur fara 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 11. júlí 2019. Í svari IA sem barst þann 25. júlí 2019 kom fram eftirfarandi:

*„Málið snýst um seinkun á flugi FI863 þann 17. apríl og kröfu farþega um bætur vegna þessa á grundvelli reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) Nr. 261/2004. Afstaða félagsins er að ekki ber að greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna seinkunarinnar þar sem hún er til komin vegna keðjuverkandi áhrifa óviðráðanlegra aðstæðna (e. extraordinary circumstances), sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.*

*Farþegi átti bókað flug með Icelandair 17. apríl til San Francisco (FI863) og þaðan áleiðis til Palm Springs með Alaska Airlines. Áætlað var að flug FI863 tæki á loft frá Keflavík (KEF) klukkan 17:00 þann 17. apríl en raunbrottför var klukkan 18:08. Áætlaður landingartími flugsins var 18:55 að staðartíma en raunlandingartími var 20:02. Ástæða seinkunarinnar eru keðjuverkandi áhrif óviðráðanlegra aðstæðna en daginn áður voru veður vond á KEF og miklir vindar (sjá viðhengi 1) sem orsakaði seinkun allrar flugumferðar frá vellingum þann daginn (sjá viðhengi 2). Mældist vindur í hviðum á vellingum allt að 60 hnútar sem, í samræmi við allar öryggis- og verklagsreglur, tefur byrðingu, afbyrðingu og allan almennan flugrekstur.*

*Ein þeirra véla sem lenti í umræddri seinkun var flugvél Icelandair með auðkennið TF-ISN en til stóð að vélin starfrækti flug farþegans næsta dag, þ.e. 17. apríl. Vegna hinna óviðráðanlegra aðstæðna varð mikil keðjuverkun seinkana sem hófst með seinkun á flugi FI631 til Boston (BOS) (sjá viðhengi 3) en sú seinkun leiddi til þess að flug FI630 var seint frá BOS til KEF um rúmlega 2 klukkustundir (sjá viðhengi 4). Seinkoma vélarinnar til KEF leiddi síðan til seinkunar á flugi FI500 að morgni 17. apríl (sjá viðhengi 5) til Amsterdam (AMS) sem svo áfram leiddi til þess að vélin varð sein frá AMS til KEF (sjá viðhengi 6) í flugi FI501. Sú*

*seinkoma orsakaði síðan seinkun þá sem farþegi lenti í og krefst nú bóta fyrir. Seinkun á FI863 olli því að farþegi missti af tengiflugi í San Fransisco. Því kom farþegi ekki á áfangastað fyrr en um sólarhring eftir áætlaða komu.“*

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 26. júlí 2019. Í svari kvartenda sem barst þann 12. ágúst 2019 var röksemdum IA hafnað varðandi að seinkun flugsins mætti rekja til veðuraðstæðna þar sem þær veðuraðstæður sem IA vísuðu til áttu sér stað sólarhring fyrir umrætt flug. Kvartendur tiltóku því að þær veðuraðstæður sem IA vísuðu til í umsögn félagsins gætu ekki komið til álita við mat á seinkun á flugi kvartenda. Kvartendur vísuðu til dóm Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-1277/2017 frá 15. janúar 2018 máli sínu til stuðnings.

### 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 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 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.

Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA hefur lýst því svo að seinkun flugs FI863 sem framkvæmt var af flugvél með skrásetningarkerkinu TF-ISN frá Keflavík til San Fransískó síðdegis þann 17. apríl 2019 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík þann 16. apríl sem orsakaði seinkun sem hafði keðjuverkandi áhrif á fjögur flug vélarinnar TF-ISN þann 16. og 17. apríl. IA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurlflugvelli þann 16. apríl. Að mati SGS hefur IA því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Keflavík þann 16. apríl sem orsakaði keðjuverkandi áhrif á flug kvartenda þann 17. apríl.

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 koma flugs FI583 þann 17. apríl 2019 seinkaði um eina klukkustund og sjö mínútur sem leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til San Fransískó. Flug FI631 sem var fyrsta flugið sem varð fyrir áhrifum vegna slæms veður í Keflavík seinkaði um þrjár klukkustundir og 49 mínútur má því sjá af framangreindu að IA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Varðandi tilvísun kvartenda til dóm Héraðsdóm Reykjavíkur í máli nr. E-1277/2017 frá 15. janúar 2018. Stefndi í því máli áfrýjaði niðurstöðu Héraðsdóms Reykjavíkur til Landsréttar. Í niðurstöðu Landsréttar í máli nr. 280/2018 var horfið frá fyrra fordæmi varðandi túlkun á keðjuverkandi áhrifum á síðara flug og stefndi því sýknaður af kröfum stefnenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA 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, 3. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson