

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 118/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI554 þann 18. nóvember 2019.

### I. Erindi

Þann 9. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI554 frá Keflavík til Brussel þann 18. nóvember 2019. Stuttu eftir flugtak kom í ljós vélarbilun og taldi flugáhöfnin nauðsynlegt að snúa vélinni til baka til Keflavíkur. Kvartandi komst á áfangastað síðar sama dag.

Kvartandi fór 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 IA kvörtunina til umsagnar þann 9. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 23. desember 2019 kemur m.a. fram að:

*„Farþegi átti bókað far með Icelandair frá Keflavík (KEF) til Brussel (BRU) 18. nóvember.*

*Áætlaður brottfarartími á flugi FI554 var 07:40 og var áætlaður komutími klukkan 11:55. Brottfarartími flugsins var klukkan 07:37. Skömmu eftir flugtak neyddist áhöfn vélarinnar til að snúa til baka til KEF vegna gruns um mögulega bilunsem ógnað gæti öruggri starfrækslu flugsins. Vegna atviksins neyddist félagið til að skipta um vél sem annaðist flugið og var brottför nýju vélarinnar klukkan 11:02. Lenti sú vél klukkan 15:05 eða 3 klukkustundum og 10 mínútum eftir áætlaðan komutíma.*

*Í aðdraganda flugsins hafði flugvélin, sem ber kallmerkið TF-ISJ og starfrækti flug FI554, staðist allar viðeigandi skoðanir og úttektir án athugasemda. Skömmu eftir flugtak urðu flugstjóri og flugmaður vélarinnar hinsvegar varir við mögulega tæknilega örðugleika í afísingarbúnaði vélarinnar og var því, í öryggisskyni, ákvörðun tekin um að snúa til baka til KEF hvar skoðun, og eftir atvikum viðeigandi viðgerðir, gætu farið fram. Eftir slíka skoðun var ákvörðun tekin um að skipta um vél þar sem gera þyrfti við umræddan afísingarbúnað og haldið af stað á annarri vél, TF-FIA, klukkan 11:02.*

*Félagið telur atvik, hvar áhafnir flugvéla taka ákvarðanir um að snúa við vél, á grundvelli öryggissjónarmiða, bersýnilega falla undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð umóvæntar öryggishættur. Að því sögðu fer félagið fram á að hafna beri kröfu farþega.*

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 23. desember 2019, efnislegar athugasemdir 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilslulaga 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 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 kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI554 frá Keflavík til Brussel þann 18. nóvember 2019 og að flugvélinni var snúið við skömmu eftir brottför vegna bilunar. Atvikið varð til þess að komu kvartanda á ákvörðunarstað seinkaði um rúmar þrjár klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í erindi kvartanda kom fram að flugrekandi ber fyrir sig vélarbilun sem ástæðu seinkuninni á flugi kvartanda.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður vegna tæknibilunar í nokkrum dómum sínum. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-

Hermann v Alitalia komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að tæknilegt vandamál eitt og sér teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Dómstóllinn vísaði í 14. inngangслиð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans“. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangслиðar að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Að leysa tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi verði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda.

Óviðráðanlegar aðstæður má hinsvegar rekja til atvika sem ekki eru hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar- eða hryðjuverks. Af framangreindu dómafordæmi hefur verið gagnályktað af hálfu SGS að vélabilanir og önnur tæknileg vandamál sem upp koma eftir flugtak falli öllu jafna í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni enda sé ákvörðun áhafnar vélarinnar um viðsnúning tekin vegna ófullnægjandi flugöryggis.

Með hliðsjón af framangreindu og dómaframkvæmd Evrópudómstólsins er það mat SGS að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig 14. gr. inngangслиðar EB reglugerðar nr. 261/2004. eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair 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, 16. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson