

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 120/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI630 þann 7. september 2019.

### I. Erindi

Þann 30. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI630 frá Boston til Osló með millilendingu í Keflavík með þann 7. september 2019. Stuttu eftir flugtak kom í ljós vélarbilun og taldi flugáhöfnin nauðsynlegt að snúa vélinni til baka til Boston þar sem viðgerð fór fram og kom vélin til Keflavíkur í seinkun sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Osló. Kvartand fékk nýtt flug til Osló með SAS 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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu á kostnaði sem greiddur var vegna betra rými en sú þjónusta var ekki í boði í því flugi sem kvartandi tók í stað þess flugs sem hann missti af.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 31. október 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 4. nóvember 2019 kemur m.a. fram að:

*Skömmu eftir flugtak kom upp melding um smávægilega bilun í búnaði vélarinnar og var áhöfn flugsins tilneydd, af öryggisástæðum, til að snúa vélinni við og lenda aftur í BOS hvar skoðun, og eftir atvikum viðhald, gæti farið fram. Telur félagið að skyndileg og óvænt bilun, sem upp kemur í flugi og veldur því að áhöfn er tilneydd til að snúa til annars flugvallar en áætlaðs komuflugvallar, af öryggisástæðum, falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður, líkt og boðið er í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 261/2004. Af þeirri ástæðu hafnar Icelandair bótaskyldu í þessu máli.*

*Farþegi átti tengiflug til Oslóar þann 8. september klukkan 07:50 (áætlaður komutími 12:30 að staðartíma) sem hann missti af vegna þessa. Hann var endurbókaður til Oslóar meðflugi SK4788 og kom á áfangastað 20:54 að staðartíma þann 8. september.*

Í umsögn IA var ekki svarað kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna kaupa hans á betra sæti. Þann 26. mars var IA beðið um að svara þeim hluta. Í svari IA þann 1. apríl koma fram að þessu kostnaður hafi þegar verið endurgreiddur kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 6. nóvember 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 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 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.

Loffferðalög 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. FI630 frá Boston til Osló með millilendingu í Keflavík þann 7. september 2019 og að flugvélinni var snúið við skömmu eftir

brottför vegna bilunar. Atvikið varð til þess að komu kvartanda á ákvörðunarstað seinkaði um rúmar sjö 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. inngangslíð 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 inngangslíðar 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 vélabílanir 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 tekinn 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. inngangslíðar EB reglugerðar nr. 261/2004. 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. Atvik vegna tæknilegra vandamála eftir flugtak og tilvik þar sem snúa þarf vélinni til landingar á öðrum flugvelli en upphaflega var áætlað er til þess fallið að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Af framangreindu má telja að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu með því að útvega kvartanda nýtt flug í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

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

Reykjavík, 23. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson