

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 156/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI602 þann 26. janúar 2018.

I. Erindi

Þann 25. júlí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI602 þann 26. janúar 2018 frá Toronto til Keflavíkur. Fluginu var aflýst vegna veikinda áhafnarmeðlims.

IA útvegaði kvartendum gistingu og komust kvartendur á lokaákvörðunarstað næsta dag.

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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. júlí 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 30. júlí 2018 kemur fram að flug FI602 var fellt niður þar sem stuttu fyrir brottför snöggveiktist áhafnarmeðlimur. IA benti á að samkvæmt lista yfir óviðráðanlegar aðstæður sem Evrópusambandið hefur gefið frá sér, þá flokkast aðstæður sem þessar óviðráðanlegar og því ekki um bótaskyldu af hálfu félagsins að ræða sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 31. júlí 2018. Í svari kvartenda sem barst þann 11. september 2018 bentu kvartendur á að IA hafi sent skilaboð til áhafnarinnar sjö klukkustundum fyrir áætlaða brottför þar sem kom fram að áhafnarmeðlimur væri veikur. Kvartendur telja að sjö klukkustundir sé nægur tími fyrir flugrekanda til að bregðast við umræddum veikindum og því sé ekki um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga nr. 37/1993 og sker úr

ágreiningu 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.³

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Af hálfu IA er því haldið fram að veikindi áhafnarmeðlims fyrir brottför teljist vera óviðráðanlegar aðstæður. Vísar IA til 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem undanskilur flugrekendur frá bótaskyldu þegar aðstæður eru óviðráðanlegar. Að mati IA var ekkert sem flugfélagið gat gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik og gerði félagið allt sem í sínu valdi stóð til að leysa úr þeim aðstæðum sem upp voru komnar. Því telji félagið að bótaskylda sé ekki til staðar.

Við mat á því hvort að hægt sé að beita undanþáguákvæði 3. mgr. 5. gr. í reglugerð EB nr. 261/2004 vísar SGS til leiðbeinandi umfjöllunar í dómum og skipunum Evrópudómstólsins um ákvæðið í málunum C-549/07 Wallentin-Hermann g. Alitalia, C-394/14 Siewert g. Condor og C-315/15 Peskova og Peska g. Travel Services. Í þessum málum kemur skýrt fram að tvö skilyrði

eru til staðar svo að flugrekendur geti beitt 3. mgr. 5. gr. til undanþágu frá bótaskyldu og þurfa bæði skilyrðin að vera uppfyllt. Skilyrðin eru:

- A) Að umrætt atvik sem veldur töf sé óviðráðanlegt af hálfu flugrekanda.
- B) Að umrætt atvik sem veldur seinkun eða aflýsingu sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda.

Í C-549/07 Wallentin-Hermann g. Alitalia má sjá að óviðráðanleg vélarbilun fellur ekki undir undanþágu í 3. mgr. 5. gr. þar sem vélarbilanir eru eðlilegur þáttur í flugrekstrarstarfsemi flugfélaga. Þá má sjá í C-394/14 Siewert g. Condor að árekstur stigabifreiðar á flugvelli við flugvél fellur ekki undir undanþágu 3. mgr. 5. gr. þar sem notkun slíkra tækja telst nauðsynlegur og eðlilegur þáttur í rekstrarumhverfi flugvalla þó svo að flugfélagið hefði ekkert getað gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Í C-315/15 Peskova og Peska g. Travel Services mátti hinsvegar sjá að árekstur fugls við hreyfil flugvélar teldist hvorki viðráðanlegt atvik né þáttur í eðlilegri flugrekstrarstarfsemi og því átti undanþágan í 3. mgr. 5. gr. við.

Varðandi síðara skilyrðið, þ.e. hvort að veikindi flugáhafnarmedlima sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda, telur SGS rétt að líta til þess flugrekandi megi ávallt gera ráð fyrir því að flugáhafnarmedlimir kunni að verða veikir þegar þeir sinna störfum sínum, héraðs sem erlendis, þó svo að flugrekandi geti auðvitað ekki séð fyrir hvenær það gerist. Veikindi starfsmanna mega því rekja uppruna sinn og eðli til venjulegrar flugrekstrarstarfsemi flugrekanda. Að því sögðu og með hliðsjón af leiðbeinandi sjónarmiðum Evrópuðómstólsins í málum nr. C-549/07, C-394/14 og C-315/15 telur SGS að veikindi áhafnarmedlima, þótt skyndileg séu, falli fremur í þá átt að teljast atvik sem falli innan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi og að síðara skilyrði fyrir beitingu 3. mgr. 5. gr. sé ekki uppfyllt. Enn fremur verður að líta til þess að 3. mgr. 5. gr. er undantekningarákvæði sem bera að skýra þröngt sbr. fyrrgreinda umfjöllun.

Er það því mat SGS að veikindi viðkomandi áhafnarmedlims, þótt skyndileg séu, falli ekki undir að vera óviðráðanlegt atvik í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS vísar einnig til eldri ákvarðana stofnunarinnar um sambærileg mál, nr. 23/2015 og 184/2018, þar sem fallist var á bótaskyldu flugrekanda sem rekja mátti til veikinda flugáhafnarmedlima. Ber IA því að greiða hverjum kvartanda bætur í samræmi við c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Af því er varðar tilvísun IA til lista framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (EU National Enforcement Bodies) yfir óviðráðanlegar aðstæður vill SGS benda á að skýrt og greinilega er tekið fram á umræddum lista að hann sé ekki bindandi og leggur stofnunin sjálf mat á það hvort óviðráðanlegar aðstæður eru taldar vera fyrir hendi.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna hótélkostnaðar sem kvartendur höfðu greitt fyrir en gátu ekki notað sökum þess að komu þeirra seinkaði um einn dag. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á þeim kostnaði sem til féll á kvartendur vegna aflýsingar á flugi þeirra. Samgöngustofa sker ekki í þessari ákvörðun úr um bótarétt

kvartenda á öðrum grundvelli og verður kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu hótélkostnaðar hafnað.

Ákvörðunarorð

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda bætur fyrir sig að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB. nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, 23. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson