

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 171/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair, FI306 þann 25. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 29. júní 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 25. apríl 2019. Raunveruleg brottför flugsins frá Keflavík var kl. 07:35, stuttu eftir flugtak kom í ljós vélarbilun og taldi flugáhöfnin nauðsynlegt að snúa vélinni til baka til Keflavíkurflugvallar.

IA útvegaði kvartendum nýtt flug til Kaupmannahafnar sama dag með félaginu og flug á vegum SAS til Stokkhólms frá Kaupmannahöfn að morgni næsta dags. Þegar kvartendur mættu til að innrita sig í flugið frá Kaupmannahöfn til Stokkhólms kom í ljós að flugmenn hjá SAS voru í verkfalli og fluginu þar af leiðandi aflýst og fóru kvartendur með lest til Stokkhólms og komu þangað með tæplega sólarhrings seinkun frá upphaflegum áætluðum komutíma á áfangastað.

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.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. ágúst 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 5. september 2019 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna atviksins. Að mati félagsins má rekja þá ákvörðun áhafnarinnar að snúa aftur til Keflavíkur byggða á öryggissjónarmiðum. Slíkar ákvarðanir varði flugöryggi sem falli að mati félagsins undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskyld atvik að ræða í máli þessu.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. september 2019. Í svari kvartanda sem barst þann 7. og 8. september kemur m.a. fram:

„Það er augljóst að Icelandair er stöðugt að leggja áherslu á þá staðreynd að bilunin hafi verið óhjákvæmileg og því ekki þeim að kenna. Ég vill að það sé á hreinu að ég er algjörlega sammála því, þó ég hafi enga reynslu sem flugvirki. Ég vill bara að allir einbeiti sér að því sem ég er að kvarta yfir. Þar sem ljóst var að ekki tækist að koma flugvélinni á áfangastað

í viðeigandi ástand var brugðið á það ráð að útvega farþegum nýtt flug á áfangastað. Þetta hlýtur að þykja óeðlileg lýsing á málum. Maður þakkar fyrir að hafa ekki verið sendur í paintball í staðinn. Hins vegar var okkur eða öðrum farþegum ekki tilkynnt um neitt. Okkur var sagt að bíða og því til sönnunar hef ég reikning af pizzu sem ég keypti. Ég þurfti að punga út fyrir henni sjálfur þar sem ekki var víst hvort vélin héldi áfram eður ei. Stuttu seinna var ákveðið bregða á það ráð að nota ekki bilaðan hreyfil, þá var matarmiðum dreift, of seint að mínu mati.“

Ég sé mig knúinn til að senda þér þessa viðbót, eftir að hafa lesið vel og vandlega það sem Icelandair skrifar í viðhenginu. Ég er engan veginn sáttur við þær yfirlýsingar og ásakanir sem koma þar fram. Það er vitnað í 8. Grein reglugerðar EB nr 261/2004, sbr. Reglugerð 1048/2012 (frv. Reglugerðin) og segir Icelandair að samkvæmt henni eigi að útvega farþegum nýtt flug á áfangastað. 8. grein minnst hins vegar ekki einu orði á að útvega neinum neitt flug. Hún snýr aðallega að skyldu flugfélagsins til að veita þjónustu og aðstoð eftir að flugi hefur verið aflýst eða seinkað.

Í raun er erfitt að finna eitthvað sérstakt ákvæði, þar sem kemur fram að flugfélaginu beri skylda til að koma viðskiptavininum þess á þann stað sem stendur á miðanum. Kannski þótti Evrópusambandinu óþarfi að minnast á svo sjálfsagðan hlut. Í umsögn Icelandair vekur athygli að í framhaldi af vísun Icelandair í 8. greinina, sækir pistlahöfundur stuðning í stjórnartíðindi Evrópusambandsins, nr. C214/15. Þar sem haldið er fram að aðgerðir Icelandair séu í fullu samræmi við orðalag reglugerðarinnar. Það er frekar sérkennilegt að eftir að hafa vitnað rangt í 8. greinina skuli Icelandair útreka mistök sín með tilvísunum sem geta ekki haft neitt vægi þar sem upphaflega tilvísunin í 8. greinina er röng. Það mætti halda að sá sem skrifar fyrir Icelandair sé að skálda upp trúverðugar og líklegar setningar og númer máli sínu til stuðnings. Það væri frábært ef málið væri bara svo einfalt að Icelandair hefði ruglast og haldið að 8. greinin þýddi að þeir ættu að koma fólk þangað sem stóð á miðanum í staðinn fyrir að koma vel fram við þá viðskiptavini sína sem þeim mistekst að koma á þann stað sem borgað var fyrir.

Okkur var aldrei kynnt hvaða möguleikar væru í boði og eru mörg vitni að því. Hópnun var sagt að bíða og svo seinna var fólk smalað upp í flugvélar og sent hingað og þangað um heiminn. Ég og konan vorum send til Kaupmannahafnar þar sem við áttum að taka flug daginn eftir til Stokkhólms. Seinna fluginu var aflýst og eftir margra klukkutíma bið eftir lausn mála frá Icelandair var ljóst að við höfðum verið yfirgefín og Icelandair hafði engan hug á að sinna skyldum sínum.

Eins og að halda því fram að það sé óumdeilanlegt að mér hafi verið tjáð að upplýsingar um rétt minn sé að finna þjónustuborði. Og að þetta komi fram í mínu upprunalega erindi. Ég á öll gögnin og það er augljóst og óumdeilanlegt að sá sem skrifar fyrir Icelandair er lygari og heigull. Ég get bara ekki orðað það öðruvísi.

En það er vert að benda á að í upprunalega svari við erindi mínu biðst hann afsökunar á að ég hafi ekki fengið mína lögbundnu upplýsingagjöf. Það er því ÓUMDEILANLEGT svo ég noti orðið sem hann virðist svo hrifinn af að ég var snuðaður um mína lögbundnu upplýsingagjöf.

Ég hef mikinn hug á að fara með þetta mál fyrir síðanefnd flugmála og komast til botns í þessari skort á skynsemi af hálfu Icelandair. Það er óumdeilt að okkur var aldrei boðið neinir möguleikar. Ef það hefði gerst hefðum við valið þann kost að fara heim hið snarasta.

Icelandair talar um hafa útvegað annað annað flug til Kaupmannahafnar. Það er mjög villandi yfirlýsing þar sem það gefur í skyn að við höfum á einhverjum tímapunkti verið með bókað flug til Kaupmannahafnar. Við höfðum engan hug á að fara til Kaupmannahafnar eða Danmerkur yfirleitt.

Icelandair tók þá ákvörðun að senda okkur til Kaupmannahafnar þar sem við áttum svo að taka flug til Stokkhólmar. Seinna fluginu var aflýst og eftir það var ljóst að við vorum á eigin vegum og ef við ætluðum ekki að eyða ævinni í Kaupmannahöfn yrðum við að taka málið föstum tökum, og taka málið í okkar eigin hendur.

Í bréfi Icelandair er talað um erindi annarra farþega úr sömu bókun og að þeir hafi fengið allar upplýsingar og því grunsamlegt að við værum þau einu sem ekki hefðu sömu upplýsingar. Hópurinn sem fór til Kaupmannahafnar gisti ekki á sama hóteli og við vorum ein á okkar hóteli. Fólkidið talaði við hvort annað og kom sér saman um lestarferðir og hvað skildi gera næst. Starfsfólk Icelandair gaf aldrei út neinar yfirlýsingar eða veitti hópnun neinar ráðleggingar. Það virtist enginn vera yfir og að mínu mati var þetta fólk engan veginn starfi sínu vaxið. Eftir að hafa lesið athugasemdir Icelandair er ég stórmóðgaður og hneykslaður. Ég mun leita réttar míns í þessu máli hvað sem tautar og raular.

Það er töluvert síðan að ég skilaði inn nótum og gögnum fyrir útlögðum kostnaði og hef ekki fengið nein viðbrögð við því. Athugasemdir Icelandair eru að mínu mati einstaklega hrokafullar og yfirlætislegar. Rangt er farið með einfalda hluti og talað um að eitthvað sé óumdeilt. Ef eitthvað er óumdeilt þá er það að flest í þessu máli er umdeilanlegt. Þó þessi umsögn Icelandair sé ekki undirrituð geri ég ráð fyrir að það sé sem fer með þessar rangfærslur og yfiringang. Eftir smá rannsóknarvinnu er ljóst að Icelandair hefur langa sögu af að tilkynna ekki farþegum sínum um réttindi sín. Það er augljóst af svári Icelandair að fyrirtækið hefur aldrei kynnt sér reglugerð 1048 þar sem það vísar enn og aftur í 8. málsgrein, nema að í þetta skipti virðist Icelandair halda að hún fjalli um að ég eigi ekki að fá endurgreiðslu vegna þess að ég ferðaðist eftir öðrum leiðum. Að lokum er rétt að benda á að það er töluvert síðan ég fór með reikninga fyrir bæði lestarferð og öðrum kostnaði á söluskrifstofuna. Þar var tekið við gögnunum en ekkert bólar á greiðslu. Ekki einu sinni fyrir því sem Icelandair viðurkennir sjálft að þeim beri að borga.“

Í svári IA varðandi kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar sagði eftirfarandi:

„Kvartandi hefur þegar komið með kvittanir/greiðsluyfirlit til okkar. Tókum við m.a. mið af þeim þegar félagið samþykkti að bæta farþega hluta af útlögðum kostnaði. Vinsamlegast finndu þær hjálagðar. Mikið af kvittunum eru fyrir vörum og þjónustu eftir að á áfangastað er komið auk afþreyingar og áfengra drykkja sem félagið telur bersýnilega falla utan gildissviðs 9. gr. reglugerðar 261/2004. Byggjum við þá afstöðu okkar m.a. á þeim skilyrðum sem evrópudómstóllinn setti fram í máli McDonagh gegn Ryanair um að bættur kostnaður skuli hafa verið nauðsynlegur, sanngjarn og viðeigandi (e. Necessary, reasonable and appropriate). Höfum við því, með vísun til þess sem að framan greinir, samþykkt að bæta kvartanda hluta útlagðs kostnaðar eða 17.795 kr., Per farþegi, fyrir máltíðum og hressingu meðan beðið var eftir komu á áfangastað. Þá munum við, að sjálfsögðu, bæta kvartanda útlagðan kostnað af hótulgistingu meðan beðið var eftir komu á áfangastað, líkt og boðið er í 261/2004, ef kvartandi getur útvegað kvittun fyrir slíku. Við höfum engar kvittanir fengið fyrir slíkum kostnaði. Eitthvað hefur þó farið framhjá okkur að meðal kvittana leyndist kvittun fyrir lestartíðum frá CPH-ARN en líkt og áður hefur

komið fram, föllumst við, að sjálfsögðu, í samræmi við 3. mgr. 8. gr. reglugerðar 261/2004, á að greiða slíkan kostnað kvartanda.

SGS hefur haft sambærileg mál til meðferðar vegna aflýsingar þessa flugs og hafa verið gefnar út nokkrar ákvarðanir vegna þess. Ein þeirra var kærð til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins. Þegar kæran barst var ákveðið að setja aðrar kvartanir vegna sama flugs í bið þar til niðurstaða ráðuneytisins lægi fyrir. Þar sem sú ákvörðun liggur ekki enn fyrir og langt er um liðið var sú ákvörðun endurskoðuð og ákveðið að halda áfram með málið og biðst Samgöngustofa afsökunar á þeim drætti sem orðið hefur á meðferð málsins.

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 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 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, í þeim tilvikum þar sem 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. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vól; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að 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. Þetta gildir 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. 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 kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 25. apríl 2019 og að flugvélinni var snúið við skömmu eftir brottför vegna bilunar. Umræddu flugi var aflýst sem leiddi til þess að komu kvartanda á ákvörðunarstað seinkaði um sólarhring. Varðandi aflýsingu flugs SAS frá Kaupmannahöfn til Stokkhólms þann 26. apríl 2020 þá fellur flugið ekki undir lögsögu Samgöngustofu sbr. 16. gr. EB reglugerðar 261/2004, og hefur sá þáttur kvörtunar er lítur að því verið sendur til Trafík-, Bygge- og Boligstyrelsen (TBST) í Danmörku til viðeigandi úrlausnar. Verður því einungis tekin afstaða til bótaábyrgðar IA í máli þessu á grundvelli aflýsingar á flugi nr. FI306.

Til álita kemur hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsing 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 upp kom eftir flugtak sem ástæðu aflýsingu á flugi kvartanda. Þá kemur jafnframt til álita hvort að IA beri að greiða að fullu kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

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

Að mati SGS er ekki um sambærilegt tilvik um að ræða í því máli sem hér er til umfjöllunar og því tilviki sem var til umfjöllunar í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Wallentin v Alitalia í ljósi þess að vélabílanir og önnur tæknileg vandamál sem upp koma eftir flugtak eru mun alvarlegri en þau tilvik þegar um er að ræða vélarbilun sem kemur upp fyrir flugtak. Vélarbilun sem kemur upp eftir flugtak gerir kröfu til áhafnar flugvélarinnar um að tryggja að öll viðbrögð lúti að því að tryggja öryggi farþega og áhafnar hverju sinni. Í því ljósi er það mat SGS að þegar bilun kemur upp í flugvél eftir flugtak, sé um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Enda sé ákvörðun áhafnar vélarinnar um að lenda vélinni sem allra fyrst tekin í ljósi þess að önnur viðbrögð myndu leiða til ófullnægjandi flugöryggis.

Með hliðsjón af framangreindu 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 lendingar á öðrum flugvelli en upphaflega var áætlað er til þess fallið að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Með vísan til viðbragða IA sem rakin eru hér að framan 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 og þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað að fjárhæð ISK 138.125 ásamt viðbættu 3% álagi m.t.t. gengisbreytinga. Við rekstur málsins féllst IA á að greiða kvartendum fjárhæð ISK 44.741 vegna útlagðs kostnaðar kvartenda sem rekja má til fæðiskostnaðar kvartenda vegna aflýsinga á umræddu flugi og greiðslu fyrir lestarmiða á lokaákvörðunarstað. IA hafnaði að greiða annan útlagðan kostnað kvartenda eftir á lokaákvörðunarstað var komið. Þannig verður að líta svo á að Stokkhólmur hafi verið lokaákvörðunarstaður kvartenda í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. IA getur ekki, á grundvelli þeirrar reglugerðar, borið ábyrgð á útlögðum kostnaði kvartenda sem stofnað var til eftir að á lokaákvörðunarstað var komið. Er það því niðurstaða Samgöngustofu að IA beri ekki að endurgreiða kvartendum frekar vegna kröfu þeirra um endurgreiðslu kostnaðar.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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, 29. desember 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson