

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 267/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI617 þann 17. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 13. nóvember 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI617 þann 17. júlí 2018 frá Keflavík til New York en vélinni var snúið aftur til Keflavíkur skömmu eftir flugtak vegna bilunar í vinstri hreyfil. Kvartanda var útvegað nýtt flug næsta dag.

Kvartandi fer 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 15. nóvember 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 21. nóvember 2019 kom eftirfarandi fram:

“Flug FI617 17.07.18 var snúið aftur til Keflavíkurlugvallar vegna tæknilegrar bilunar sem kom skyndilega upp í vinstri hreyfli vélarinnar. Icelandair vill benda á að þetta vandamál kom upp eftir að reglubundið eftirlit átti sér stað í Keflavík en það er skoðun Icelandair að ef tæknilegt vandamál kemur upp eftir að reglubundnu eftirliti lýkur og vélin útskrifuð þaðan án athugasemda að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004/EB sbr. einnig 14. inngangslíðar hennar um óvæntar öryggishættur.

Aflýsa þurfti fluginu og nýtt flug var skipulagt. Voru farþegar sendir á hótél og upplýstir um nýjan flugtíma. Ekki var unnt að endurbóka farþegana á lokaáfangastað fyrr en daginn eftir enda höfðu öll farþegaflug til Norður-Ameríku þegar yfirgefið Keflavík. Eins og meðfylgjandi gögn sýna var hafist handa við viðgerð um leið og allir farþegar höfðu farið frá borði og vélin hafði verið afhliðuð en viðgerð stóð yfir í um 8. klst.”

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 22. nóvember 2018. Í svari kvartanda dags. 3. desember 2018 telur kvartandi að flugrekandi beri ábyrgð á tæknibilun sem kemur upp eftir flugtak.

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 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. 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 vö; 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.

Loftferðalögum 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.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr reglugerðar EB nr. 261/2004 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. innganglið 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 inngangliðar 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. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþeginn frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika sem ekki séu 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 að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem vandséð er á til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til að afstýra aflýsingu eða töf.

Í ljósi framangreinds verður almennt litið svo á að vélarbilun sem upp kemur við reglubundið eftirlit sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og verði flugrekendur að bera hallan af því ef slíkar bilanir valda miklum töfum eða aflýsingum. Þannig falla slíkar bilanir almennt ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna. SGS telur jafnframt að þau tilvik þar sem tæknileg vandamál tengd flugvélinni, svo sem bilanir sem koma upp á flugi séu ekki sambærileg þeim tilvikum þar sem slík vandamál koma í ljós á jörðu niðri líkt og var tilvikið í máli Evrópudómstólsins frá 17. september 2015 í máli C-257/14 Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV.

Í máli þessu liggur fyrir að flug kvartanda fékk heimild til brottfarar í Keflavík eftir að reglubundnu eftirliti lauk athugasemdalaust. Eftir skamman tíma á flugi kom í ljós bilun í vinstri hreyfil vélarinnar. IA hefur í málinu lagt fram gögn sem sýna að viðvörðun um bilun í búnaði vinstri hreyfli vélarinnar kom upp á flugi og bendir félagið á að öruggast hafi verið að snúa vélinni aftur til Keflavíkurflugvallar með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi. Með hliðsjón af framangreindu fellst SGS á með IA að aðstæður þær sem sköpuðust í flugi FI617 þann 17. júlí 2018 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna sem leysa IA undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

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 bilunar á vélbúnaði eftir flugtak er að mati SGS til þess fallinn að raska verulega áætluðum flugrekanda og farþega. Samkvæmt gögnum málsins voru farþegar bókaðir á hótél og fengu nýtt flug daginn eftir. Af framangreindu má telja að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlega aðstæðum eftir bestu getu.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair 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, 25. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson