

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 63/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair, FI630 þann 7. september 2019.

I. Erindi

Þann 2. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Christian Peeters, Kristien Janssens, Thomas Peeters og Johan Peeters (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI630 frá Boston til Brussel 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 Brussel. IA útvegaði kvartendum nýtt flug til Brussel í gegnum London með British Airways sama dag.

Kvartendur fara 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 3. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 18. desember 2019 kemur m.a. fram að:

„Farþegi átti bókað far með Icelandair frá Boston (BOS) til Brussel (BRU) með millilendingu í Keflavík (KEF) 7. og 8. september síðastliðinn. Bókuð flugnúmer farþega voru FI630 þann 7. september og FI554 þann 8. september. Áætlaður brottfarartími á flugi FI630 var 21:05 og var áætlaður komutími klukkan 06:05. Áætlaður brottfarartími á flugi FI554 var 07:40 og var áætlaður komutími klukkan 12:45. Raun brottfarartími á FI630 var klukkan 21:09 en vegna gruns um tæknilegar bilanir, sem upp komu eftir flugtak, þurfti að snúa vélinni við til BOS hvar hún lenti um klukkustund síðar eða klukkan 22:06. Vélina lagði síðan aftur af staðklukkan 00:15 og lenti í KEF klukkan 08:35. Flug FI554 ferðaðist í samræmi við áætlun. Vegna seinkunar á flugi FI630 náði farþegi ekki tengiflugi sínu til BRU og voru öll flug Icelandair farin við komu farþega til KEF. Var því farþegaboðið far við fyrsta tækifæri, sbr. b-liður, 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004, með flugi BA801 og BA398. Lenti farþegi í BRU klukkan 19:37 eða tæpum sjö klukkustundum eftir áætlaðan komutíma til BRU.

Farþega hefur þegar verið tjáð að félagið telji umrædda seinkun vera til komna vegna óviðráðanlegra aðstæðna og varði því ekki bótaskyldu sbr. 3.mgr. 5. gr. reglugerðar

261/2004. Í aðdraganda flugsins hafði flugvélin sem ber kallmerkið TF-ISN, sem starfrækti flug FI630, staðist allar viðeigandi skoðanir og úttektir án athugasemda. Skömmu eftir flugtak urðu flugstjóri og flugmaður vélarinnar hinsvegar varir við mögulega tæknilega örðugleika og var því, í öryggisskyni, ákvörðun tekin um að snúa við til Boston hvar skoðun, og eftir atvikum viðeigandi viðgerðir, gætu farið fram. Að lokinni fljótlegri skoðun var vélin, aftur, metin hæf til brottfarar og hélt áleiðis til Íslands. 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. inngangsslið um óvæntar öryggishættur. Að því sögðu fer félagið fram á að hafna beri kröfu farþega.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 18. desember 2019, ítarleg umsögn kvartenda barst þann 30. desember. Þar er m.a. vísað í dóma Evrópudómstólsins vegna framkvæmdar á EB reglugerð 261/2004 ofl. þ.m.t.:

“Based on the discussion above, we therefore are of the opinion that

- principally, Icelandair did not provide proof that the delay was caused by ‘extraordinary circumstances’;

- in subordinate order that a technical problem, even when occurring unexpectedly, which is not attributable to poor maintenance and which was also not detected during routine maintenance checks, does not qualify as ‘extraordinary circumstances’ within the meaning of article 5.3. of the EU Regulation 261/2004.

We therefore respectfully demand that our claim to compensation, based on EU Regulation 261/2004, will be accepted.”

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 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 kvartendur átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI630 frá Boston til Brussel 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 kvartenda á ákvörðunarstað seinkaði um tæpar sjö klukkustundir.

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

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 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. 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 flugrekanda 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 kvartendum nýtt flug í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 27. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson