

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 59/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI308 þann 20. maí 2023

I. Erindi

Þann 19. maí 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEFG (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI308 á vegum Icelandair (IA) þann 20. maí 2023 frá Keflavík til Stokkhólms. Fluginu var aflýst stuttu fyrir flug.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 19. ágúst 2024. Í svari IA, sem barst þann 28. ágúst 2024, kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur þegar svarað samgöngustofu vegna atvikisins sem olli aflýsingu á flugi FI 308 þann 20. maí 2023, í málum með tilvísunarnúmer 2308861 og 2307124. Fluginu var aflýst eftir að farartæki í eigu 3. aðila fauk á vélina og olli skemmdum. Félagið vísar til þeirra sjónarmiða og þeirra gagna sem send voru Samgöngustofu í áðurgreindum málum (nema sérstaklega sé óskað eftir að sjónarmiðin séu rakin aftur og gögnin endursend eða óskað sé eftir frekari rökstuðningi og upplýsingum/gögnum).

Farþeganum var boðið flug samdægurs til Stokkhólms með millilendingu í London Heathrow með British Airways í samræmi við ákvæði 8. gr. reglugerðarinnar.

Með vísan í ofangreint telur Icelandair að aflýsingin hafi orsakast vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 og félagið hafi viðhaft viðeigandi ráðstafanir til að koma farþegnum eins fljótt og kostur er á lokaáfangastað. Því beri að hafna bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 29. ágúst 2024. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

For Icelandair to accept having procedures on ground that allow a vehicle to collide with the aircraft while it is parked can't be considered having done reasonable measures to avoid it from happening.

We were heavily affected with a very long delay due to this incident and to compensate us for such delay is the true meaning of the EU regulation referred to and which Icelandair are obliged to follow. Icelandair must take their responsibility for the lack of coordination between them and the company for the colliding vehicle and compensate us. They should then be in their full right to claim this cost from the company of the colliding vehicle if they so desire.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 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 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 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI308 frá Keflavíkurlflugvelli til Stokkhólms þann 20. maí 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Niðurstaða um bótaskyldu í máli þessu ræðst af því hvort sú aðstaða að farangursvagn frá Airport Associates f auk á flugvél þá, sem framkvæma átti flug kvartenda, feli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi framangreinds ákvæðis. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-394/14 (Siewert) var lagt fyrir dómstólinn að ákvarða hvort að hreyfanlegur borðgöngustigi (e. mobile boarding stair), sem f auk á flugvél, fæli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í forúrskurðinum og í leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að tæknileg bilun á loftfari geti fallið undir hugtakið. Hins vegar skipti máli hvort bilunina megi rekja til venjulegrar starfsemi flugrekandans. Í forúrskurðinum kemur fram að líta megi á notkun hreyfanlegs borðgöngustiga sem nauðsynlegan þátt í starfsemi flugrekanda, og notkun þeirra sé tíð í starfsemi flugrekanda. Árekstur milli loftfars og hreyfanlegs borðgöngustiga sé því innri atburður (e. internal event) sem er hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Í því samhengi skipti ekki máli hvort þriðji aðili hafi valdið atburðinum. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-659/21, sem IA vísar til, kom hins vegar fram að tæknileg vandamál sem stöfuðu af því að matarvagn, í eigu þriðja aðila, f auk á viðkomandi flugvél, gætu talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Dómstóllinn hverfur hér ekki frá fyrra fordæmi heldur byggir niðurstöðu sína á þeirri forsendu að hina tæknilegu bilun mætti rekja til háttsemi þriðja aðila, sem starfaði ekki í tengslum við loftferða- eða flugvallastarfsemi (e. aviation or airport activity), og þar af leiðandi væri háttsemin utan þess sem gæti talist viðráðanlegt af hálfu flugrekanda.

Niðurstaða þessa máls ræðst því nánar tiltekið af því hvort um sé að ræða hluta af venjulegri starfsemi IA eða hvort um sé að ræða ytri atburður, sem getur ekki talist á valdi flugrekanda. Ljóst er að vagn, sá er olli tjóni á loftfarinu, er notaður í hefðbundna farangursflutninga á Keflavíkurlflugvelli og að slíkir vagnar eru mikilvægur þáttur í starfsemi flugrekanda á flugvelli. Í samræmi við framangreinda niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-394/14 verður því talið að hér hafi verið um hluta af venjulegri starfsemi IA að ræða. Með hliðsjón af framangreindu og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að IA hafi ekki sýnt fram á að umrædd aflýsing á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi IA þann 20. maí 2023 Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. FI308 þann 20. maí 2023

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 7. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson