

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 97/2017 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI451 þann 4. nóvember 2016.

### I. Erindi

Þann 12. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI 451 frá London til Keflavíkur þann 4. nóvember 2016.

Í kvörtuninni kemur fram að brottför flugsins frá London hafi seinkað um tæpar þrjár klukkustundir. Eftir um 20 mínútur á flugi hafi vélinni verið snúið aftur til London og henni lent þar. Farþegum hafi verið tjáð að ástæða seinkunar á flugvelli og þess að vélinni var snúið aftur til London hafi verið vegna tæknibilunar í vélinni.

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

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. desember 2016 og var beiðnin ítrekuð þann 30. janúar 2017. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 3. febrúar sl. kemur fram að þann 4. nóvember 2016 hafi flug FI 451 sem var á leið frá London Heathrow til Keflavíkur þurft að snúa við eftir flugtak vegna bilunar. Umrædd bilun hafi verið í hraðabúnaði í vinstri hreyfli og því ekki annað í stöðunni en að lenda á næsta flugvelli sem var London Heathrow. Með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi hafi Icelandair þurft að fá aðra flugvél í flug FI 451 en atvikið hafi orðið til þess að fella þurfti flugið niður.

Í umsögninni er vísað til þess að árið 2013 hafi National Enforcement Body sent frá sér lista yfir atvik sem flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. Atvik númer 21 á þeim lista greini frá því að allar tæknilegar bilanir sem geri vart við sig í flugi og verða til þess að snúa þurfi við eða nauðlenda vél, geti flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. Að Icelandair hafni kröfu kvartanda um bætur með vísan til framangreinds lista og þess að Icelandair hafi ekki með neinum hætti getað komið í veg fyrir bilunina né hafi hún verið fyrirsjáanleg. Meðfylgjandi séu gögn frá tæknideild Icelandair um umrædda bilun.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. febrúar 2017. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 19. febrúar sl. kemur fram að Evrópusambandið hafi marg oft dæmt í málum þar sem sterklega sé gefið til kynna að bilanir vegna skorts á viðhaldi teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður, t.d. í máli nr. C-549/07 Wallentin-Hermann v Alitalia. Að ekki komi

fram í umsögn Icelandair að umræddri vél hafi seinkað um næstum þrjár klukkustundir í London vegna bilunar. Síðan hafi vélinni verið snúið við eftir um 15-20 mínútur á flugi þar sem vélin hafi enn verið biluð. Að kvartandi telji að bilunin hafi verið fyrirsjáanleg þar sem farþegar hafi verið látnir bíða á flugvelliðum í næstum þrjá tíma fyrir flug vegna hennar. Að farþegar eigi rétt á bótum ef bilunin komi upp fyrir flug en ekki í fluginu sjálfu. Að Icelandair hafi þrátt fyrir bilunina ákveðið að fljúga vélinni.

### 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 stjórnarsýslulaga 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.

Álitaefni þessa máls er hvort bilun sú sem upp kom í flugvél flugs FI 451 þann 4. nóvember 2016 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eiga farþegar sem verða fyrir aflýsingu rétt á skaðabótum í samræmi við 7. gr. nema flugrekandi færi sönnur 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.

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. 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 eru gerðar 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. 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 þá til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til þess 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. Komi bilun hins vegar upp eftir að reglubundnu eftirliti líkur og vélin útskrifuð þaðan án athugasemda er það mat Samgöngustofu að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða.

Í máli þessu liggur fyrir að flug kvartenda fékk heimild til brottfarar í London eftir að reglubundnu eftirliti lauk. Vélinni var hins vegar snúið við eftir um 20 mín á flugi vegna bilunar í hreyfli vélarinnar. IA hefur í málinu lagt fram gögn sem sýna að viðvörðun um bilun í hraðabúnaði vinstri hreyfli vélarinnar kom upp á flugi og bendir félagið á að öruggast hafi verið að snúa vélinni til næsta flugvallar með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi. Samgöngustofa endurskoðar ekki mat flugstjóra er snýr að öryggi farþega og fellst á að

aðstæður þær sem sköpuðust í flugi FI 451 þann 4. nóvember 2016 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna sem leysa IA undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

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

Í ljósi alls framangreinds er kröfu kvartanda um skaðabætur vegna aflýsingar flugs FI 451 þann 4. nóvember 2016, hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki verið upplýstur um réttindi sín eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair, skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirætlum beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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

Reykjavík 12. september 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur