

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 6F127 þann 18. október 2015.

I. Erindi

Þann 2. febrúar barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Primera air (PA) 6F127 frá Keflavík til Jerez á Spáni þann 18. október og seinkaði brottför um 7. klst. Kvartendur voru ekki upplýstir um réttindi sín.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn PA sem hafði borist vegna fyrri kvartana vegna sama flugs. Þar kemur fram: að félagið telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Eftirfarandi skýringar komu frá PA:

„Airline can confirm that Flight 6F127 was delayed 07 hours 06 minutes due to unexpected flight safety shortcoming - WINDSHIELD WIPER INOP ON FO SIDE (please see the tech log in attachment - PSG_KEF_20151018) which occurred during operation and outside of scheduled maintenance. Moreover, Airline follows all maintenance programs imposed by the CAA and the aircraft manufacturer, as well as internal maintenance procedures.

Airline is of the opinion that this can be understood as a case of extraordinary circumstances according to your criteria: 1: An extraordinary circumstance is defined by the following general principle: the event has to meet the three criteria, unpredictable, unavoidable and external. 2: the air carrier must provide proof of the circumstances alleged and it must also clearly demonstrate how these circumstances resulted in the flight disruption. 3: After demonstrating the existence of extraordinary circumstances, the air carrier must also explain what reasonable measures it took to subsequently avoid the disruption.

1. The exact problem was that windshield wiper stopped to operate. There are no any internal test of this system nor any scheduled maintenance task as per manufacturer requirements. This system is impossible to check on ground as otherwise dry operation of wiper will damage the window, which is very important to be scratch free. It was unpredictable due to the fact that there is no test possible to determine eventual degradation of the system. It was unavoidable as there is no actions required from Boeing and we have to follow manufacturer documentation and due to the same fact it is external as well.

2. In accordance with Boeing documentation aircraft can fly with this defect for 10 days with limitation that there should be no precipitation in airport area. If defect would have happened before departure to KEF than company could have taken steps to replace the A/C with other one. But defect appeared on final approach to KEF airport so on arrival A/C technically could be used for flight but due to weather at KEF airport dispatch was not possible.

3. On arrival flight crew informed technical personnel on a problem, technicians informed Primera Air main office on a problem as well. Technicians continued a work to locate a part number of the failed component to be able to order new, correct part while in main office operations control where investigating possible solutions for limitations to fly in the rain with existing defect and weather forecast to plan any window of good weather to dispatch the flight. Spare part was located in Copenhagen and in order to speed up delivery of part Business Jet was ordered to fly spare part from Denmark to Iceland.

Regarding your question about passenger rights, please be assured that Airline follows EC Regulation 261/2004 and during the waiting time all passengers were provided with care and assistance according to Article 9.

Based on above said Airline is of the opinion, that in accordance with the legislations which we are bound by, we are not obliged to provide compensation outlined in EC Regulation 261/2004 Article 7 as the disruption was caused by reasons deemed to be outside of our control which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

Kvartendur höfðu engar athugasemdir við umsögn PA.

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 stjórnslulaga 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 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort bilun sú sem olli seinkun á flugi 6F127 þann 18. október sl. geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður. Það er mat Samgöngustofu að í dómi Evrópudómstólsins C-257 frá 17. september 2015 komi skýrt fram að ekki sé hægt að flokka vélabilanir undir óviðráðanlegar aðstæður og fellst því ekki á útskýringar PA. Samgöngustofa lítur því svo á að Primera air sé bótaábyrgt vegna umræddrar seinkunar.

Samgöngustofa áréttar mikilvægi þess að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða og að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að PA hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat Samgöngustofu að PA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Primera air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Primera air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Primera air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis 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 2. febrúar 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir