

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 359/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI688 þann 10. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 26. mars 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (FI) FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 10. nóvember 2017 með áætlaðri brottför kl. 18:00 en fluginu var aflýst. Fengu farþegar bókað nýtt far með flugi IA daginn eftir kl. 17:50 og seinkaði komu farþega til Keflavíkur því um sólarhring.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að kl. 17:00 á brottfarardegi, þ.e. einni klukkustund fyrir brottför, hafi öryggishliðum verið lokað vegna atviks í brottfararsal á flugvellingum og hafi allir farþegar sem staddir voru í flugstöðinni þurft að fara aftur í gegnum öryggisleit. Öryggishlið hafi opnast aftur kl. 20:43 síðar sama dag. Þá kemur fram í kvörtun að af 300 flugum sem áætluð voru til brottfarar umræddan dag hafi eingöngu 24 þeirra verið felld niður og eitt af þeim flugum hafi verið flug FI688.

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar. Í svari IA, dags. 13. apríl 2018, kom fram að stuttu fyrir brottför á flugi FI688 varð öryggisbrestur á brottfararflugvellingum. Í kjölfarið þurftu allir farþegar á flugvellingum að ganga aftur í gegnum öryggisleit. Ollu þessar tafir 3-4 klukkustunda seinkun á brottför flugsins sem gerði það að verkum að flugáhöfnin rann út á hámarki leyfilegs vinnutíma flugáhafna. Því þurfti að aflýsa fluginu og framkvæma það næsta dag. Félagið tekur fram að 26 flugum hafi verið aflýst og því hafi ekki verið um einangrað tilvik að ræða hjá IA. Þá tiltekur félagið að þetta hafi verið óviðráðanlegt atvik sem félagið gat ekkert gert til að koma í veg fyrir og sé því ekki um bótaskyldu að ræða af hálfu félagsins.

Samgöngustofa sendi kvartendum svör IA til athugasemda. Í svari kvartenda, dags. 13. apríl 2018, hafna kvartendur forsendum IA. Kvartendur tiltaka m.a. að flug IA var eitt fárra fluga sem var aflýst þar sem öryggisbresturinn varði skammt. Þá halda kvartendur því fram að IA hafi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni í kjölfar þessara aðstæðna.

Þann 14. ágúst 2018 óskaði Samgöngustofa eftir nánari upplýsingum frá IA um vinnutímareglur áhafna þeirra og hvernig þær reglur áttu við í máli þessu. Í svari IA við framangreindri fyrirspurn, dags. 17. ágúst 2018, kom eftirfarandi fram:

„Flight Duty Period (FDP) gagnvart reglugerð eru 11 tímar, en 13 tímar ef ófyrirsjáanlegar aðstæður koma upp og áhöfnin samþykkir að vinna í 13 tíma. FDP byrjar við pick-up á hótelinu og endar klukkutíma eftir landingu.

Flug FI 688 átti að fara í loftið klukkan 18:00 á staðartíma, en eins og sést á meðfylgjandi skjáskoti var fluginu fyrst seinkað til 20:00 (2 klst. seinkun), svo til 21:00 (3 klst. seinkun). Svo eins og sést á skjáskoti (FI688 CXL) þá var flugið að lokum fellt niður klukkan 03:13 á íslenskum tíma sem var klukkan 22:13 á staðartíma (4 klukkustunda og 13 mínútna seinkun).

Áhöfnin er sótt á hótelið einni klukkustund og 50 mínútum fyrir brottför. Áætlaður flugtími frá MCO til KEF eru 07 klukkustundir og 10 mínútur. Því gefur auga leið að með 4 klukkustunda seinkun vegna uppákomunnar á flugvöllinum þá hefur áhöfnin dottið á tíma, þó allar mögulega ráðstafanir hafi verið gerðar, þar með talið samþykki áhafnar fyrir framlengdum vinnutíma.“

Með tölvupósti, dags. 28. ágúst 2018, voru athugasemdir IA frá 14. ágúst 2018 sendar kvartendum til athugasemda. Í svari kvartenda, dags. 7. september 2018, kom eftirfarandi fram:

„ Í tilefni af svari Icelandair, þá viljum ítreka og taka fram eftirfarandi staðreyndir;

- Í fyrsta lagi sinnti Icelandair ekki skyldu sinni um að þjónusta og upplýsa farþega sína um atvik og nauðsynlegar aðgerðir (sbr. skyldur í reglugerð 1048/2012)
- Í öðru lagi þá voru aðeins 24 flug felld niður af um 300 flugum þetta kvöld
- Í þriðja lagi þá voru öryggishliðin opnuð klukkan 20:43
- Í fjórða lagi þá stenst útreikningur Icelandair ekki því hægt hefði verið að fljúga í síðasta lagi klukkan 21:40 án þess að 13 tíma vinnutímareglan hefði verið brotin miðað við að ekki hefði verið gripið til neinna aðgerða til að flýta fluginu. (dæmi: Áhöfn sótt 15:50, flugi seinkað til 21:30, flugtími 7klst og 10 mín = 12 klst og 50 mín)
- Í fimmta lagi þá hefur flugstjóri heimild til að lengja flugvakt umfram 13 tíma eftir að vélin er komin í loftið ef hann sér fram á að ná ekki að lenda á áfangastað áður en hámarks vinnutími er útrunninn og gefur þá flugrekanda skýrslu þar um eftir landingu og tilgreinir gildar ástæður (sbr reglugerð ESB 83/2014)

Við vorum komin að öryggishliðunum þegar þau opnuðu aftur og það hefði ekki tekið farþega Icelandair nema í mesta lagi 40 mínútur að komast út í vél, að því gefnu að einhverjar upplýsingar hefðu verið veittar af hendi Icelandair og þeir veitt þá þjónustu sem þeim bar að veita. Það er auk þess hægt að auka hraða flugvélanna og flýta ferðum um hátt í klukkutíma á þessari flugleið og því til viðbótar eru háloftavindar nánast alltaf hagstæðir á leiðinni heim frá Florida.

Það að Icelandair treystir á að seinkanir verði ekki of miklar og ekki sé varaáhöfn til staðar gerir það að verkum að flugið er fellt niður og viðverðum fyrir miklum óþægindum. Þetta er í

sjálfu sér ekki óskynsamleg rekstrarákvörðun, en Icelandair ætti að bera kostnaðinn af því þegar þetta gengur ekki upp.

Við höldum okkur því við okkar kröfu“

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 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, 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 völ; 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Í 15. inngangslíð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggis. Að mati Samgöngustofu fellur seinkun sem má rekja til öryggisráðstafana og öryggisleitar á brottfararflugvelli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Einnig ber að líta til þess að seinkunin sem kom til vegna framangreindra öryggisaðstæðna var almenns eðlis, þ.e. seinkunin varðaði alla flugrekendur á flugvöllinum umræddan dag og var því ekki bundin sérstaklega við IA eða flug FI688. Að mati Samgöngustofu var því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Framangreindar aðstæður á brottfararflugvelli töfðu brottför flugs FI688 sem varð til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma flugáhafna og þurfti því að aflýsa fluginu. Að mati Samgöngustofu var þannig orsök aflýsingarinnar óviðráðanlegar aðstæður og eru því skilyrði bótaskyldu vegna aflýsingar á grundvelli 7. gr. ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfum kvartenda.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og beinir Samgöngustofa þeim tilmælum til Icelandair að réttur farþega til upplýsingagjafar í kjölfar aflýsinga er mikilvægur og er sá réttur tilgreindur í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 17. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur