

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 25/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu PF122 þann 26. júní 2014.

I. Erindi

Þann 9. september 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, sambýliskonu hans og þremur börnum (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Primera air (PA) flug PF122 þann 26. júní 2014, frá Bodrum í Tyrklandi. Kvartendur urðu fyrir sólarhrings seinkun á heimferð vegna bilunar í flugvél PA.

Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Þá er einnig kvartað yfir þeirri þjónustu sem veitt var á meðan kvartendur biðu.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. september 2014. Umsögn PA barst sama dag. Þar kemur fram að kvartendum hafi verið boðnar 400 evrur í bætur, en upphaflega hafi félagið boðið 250 evrur í bætur.

Þann 21. október sendi Samgöngustofa kvartendum fyrirspurn um hvort máli þeirra við PA hafi lokið við tilboð PA. Í svari kvartenda kom fram að PA hefði greitt kvartendum 400 evrur pr. einstakling en málinu sé ekki lokið af þeirra hálfu þar sem þau telji réttar bætur vera 600 evrur vegna vegalengdar flugsins.

Þann 3. febrúar 2015 sendi Samgöngustofa kvartendum umsögn sem PA hafði veitt í máli sem varðaði sama flug. Í umsögn PA kom meðal annars fram að þegar farþegar hafi verið komnir um borð í flugvélinu hafi komið í ljós bilun í kallkerfi vélarinnar og því hafi þurft að aflýsa fluginu á meðan viðgerð fór fram. Farþegum hafi verið komið fyrir á hóteli á meðan á biðinni stóð. Tækniskýrsla félagsins fylgdi með umsögninni.

Athugasemdir kvartanda bárust 6. febrúar 2015. Það kemur meðal annars fram:

„Að Samgöngustofa ákvarði um bótaskyldu Primera Air gagnvart okkur. Ég tel að þeim beri að greiða okkur fimm: fullar skaðabætur vegna umræddrar tafar/aflýsingar á flugi PF122 þann 26.06.2014 á þeim forsendum að:

- a) Tæknilegar bilanir eins og þeirri sem lýst er í tæknilýsingu frá Primera Air falli ekki undir það að vera “óviðráðanlegar aðstæður” með vísan til dómafordæma Evrópudómstólsins og að;
- b) Primera Air hafi brotið gegn 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með því að upplýsa okkur aldrei um réttindi okkar og að;
- c) að skaðabótaupphæðin sé að upphæð 600 evrum á mann eins og kveðið er á um í c. staflið, 1. mgr., 7. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem flugvegalengdin á milli Milas-Bodrum flugvallar og Keflavíkurlugvallar er lengri en 3500 km.“

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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Í ljósi atvika þessa máls og framangreindrar umfjöllunar þarf í þessu máli að meta hvort að bilun sú sem upp kom í flugvélinni fyrir flug PF122 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

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.

Af framangreindu dómafordæmi hefur Samgöngustofa ályktað í ákvörðunum sínum að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem síður verði talið að slíkar bilanir séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda.

Samkvæmt framlögðum gögnum í þessu máli kom upp bilun í kallkerfi vélarinnar. Bilun í kallkerfi verður að telja nokkuð alvarlega bilun. Slík bilun gerir það að verkum að flugmenn og áhöfn geta ekki átt samskipti við farþega í gegn um kallkerfið. Einnig geta flugmenn ekki talað við hvorn annan í gegn um samskiptabúnað sinn. Með slíka bilun er flugvél ekki heimilt að fljúga með farþega, enda um mikilvægt öryggismál að ræða.

Framlögð gögn gefa til kynna að bilunin hafi komið upp eftir að farþegar voru komnir um borð og verið var að undirbúa vélina fyrir brottför. Af gögnum málsins má einnig sjá að enga augljósa lausn var að finna á biluninni og hafði því PA ekki annarra kosta vöð en að fresta brottför þar til lausn á vandanum fengist. Samkvæmt öllu framansögðu er það mat Samgöngustofu að bilun sú sem hindraði brottför vélarinnar hafi falið í sér óviðráðanlegar

aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er kröfu kvartanda um skaðabætur samkvæmt reglugerðinni því hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi farþega. Orðalag 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er skýrt hvað þetta varðar. Flugrekandi skal afhenda farþega sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar. Er það mat Samgöngustofu að PA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi Primera air, er hafnað.

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

Reykjavík 10. júní 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson