

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 273/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI688 þann 19. október 2018.

I. Erindi

Þann 5. nóvember 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI688 þann 19. október 2018 frá Orlando til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að eftir nokkra stund á flugi hafi flugstjóri vélarinnar tekið þá ákvörðun að snúa vélinni til flugvallar í Quebec í Kanada vegna öryggisbrests. Farþegar voru sendir á hótél og bókaðir á nýtt flug daginn eftir.

Kvartandi fer 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 14. nóvember 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 27. nóvember 2018 kom eftirfarandi fram:

“Umræddu flugi var snúið til flugvallarins Bagotville (YGD) við Saguenay í Quebec, Canada vegna sprungu sem kom skyndilega í framrúðu flugvélarinnar. Icelandair vill benda á að þetta vandamál kom upp eftir að reglubundið eftirlit átti sér stað í Keflavík en það er skoðun Icelandair að ef tæknilegt vandamál kemur upp eftir að reglubundnu eftirliti líkur og vélin útskrifuð þaðan án athugasemda, að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. Inngangsiðar EC 261/2004 um óvæntar öryggishættur. Aflýsa þurfti fluginu og nýtt flug var skipulagt. Voru farþegar sendir á hótél og upplýstir um nýjan flug tíma.”

Eins og meðfylgjandi gögn sýna var allt gert til að reyna að koma í veg fyrir frekari seinkun farþega í kjölfar aflýsingarinnar. Má meðal annars benda á að flugvirkjar voru ekki til staðar á flugvællinum í Bagotville og þurfti að senda flugvirkja frá Keflavík til YGD með sérstöku flugi, FI8687, til að gera að vélinni. Var flugvélin með flugvirkjana send um leið og hún var laus úr viðhaldsskoðun.”

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 13. ágúst 2019. Í svari kvartanda sem barst þann 13. ágúst 2019 tiltók kvartandi eftirfarandi:

„Nú er langt um liðið og ég man nú ekki alveg hvernig tilkynningin mín var nákvæmlega.

En í þessu svari eru ekki upplýsingar um af hverju rúðan sprakk skyndilega upp. Og "sprunga" getur eflaust verið misalvarleg, en í þessu tilfelli var eitt lag rúðunnar a.m.k. augljóslega í maski og hlýtur að vera ástæða til að kanna af hverju það gerist svo hægt sé að hindra það í framtíðinni.

Ég gagnrýndi örugglega í tilkynningunni viðbrögð áhafnar, þjónustu Icelandair eftir neyðarlendingu (tók 6 klst. að komast á hótél og engin svör frá þjónustuveri) og eftirfylgni farþega (engin boð um áfallahjálp eða bætur fyrir seinkun eða útgjöld), en hér er ekkert minnst á þau.

Flugið er ekki frá Keflavík -þar sem reglubundið eftirlit á sér stað skv. svarinu. Heldur frá MCA. Er ekkert eftirlit áður en vélin fer í loftið þaðan“

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáráðslulaga 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 SGS 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 dómafórdæmi 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggis. Í fylgigögnum með athugasemdum IA við kvörtuninni koma fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sem sýna að umræddur öryggisbrestur stafaði af sprungu í framrúð vélarinnar. Miðað við framkomin gögn frá IA telur SGS að félagið hafi nægjanlega sýnt fram á að ákvörðun flugáhafnar flugs nr. FI688 um að snúa vélinni til landingar á varaflugvelli hafi verið tekin til að tryggja öryggi farþega og áhafnar vélarinnar. Að mati SGS var því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Viðsnúningur flugvélar vegna öryggisbrest eftir flugtak er til þess fallinn að raska verulega áætlunum flugrekanda og farþega. Að mati SGS telst sú seinkun sem myndaðist á brottför forsvaranleg í máli þessu með hliðsjón af aðstæðum og að það þurfti að fá nýja vél til að framkvæma flugið. Af framangreindu er það niðurstaða SGS að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi takmarkað eins og mögulegt var afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um 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, 5. nóvember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson

