



Ákvörðun Samgöngustofu nr. 293/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI205 þann 4. janúar 2019.

I. Erindi

Þann 2. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI205 þann 4. janúar 2019 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Áætluð brottför var kl. 12:55 en raunveruleg brottför var kl. 22:00 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 15:10 en raunveruleg koma var kl. 00:22, eða seinkun um níu klukkustundir og 12 mínútur.

Kvartendur fara 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

SGS sendi kvörtunina til IA til umsagnar þann 4. febrúar 2019. Í svari IA sem barst þann 6. febrúar kom fram:

„Flug FI205 þann 04.01.19 seint um 9 klst og 12 mínútur. Ástæðu seinkunar má rekja til þess að áhafnarmeðlimur veiktist skyndilega á útleið í flugi FI204.

Flugvélin sem starfrækja átti flug FI205, TF-ISP, var skráð í fjögur flug 04.01.19 en þau voru FI204, FI205, FI631 og FI630. Eftir um það bil 1 klst. og 20 mín frá brottför FI204 tilkynnti áhöfn vélarinnar að til staði að snúa vélinni við vegna veikinda áhafnarmeðlims eftir að hafa ráðlagt sig við lækni sem var um borð. Af VI. kafla laga um loftferðir og reglugerðar nr. 680/1999 um ráðstafanir er stuðla að bættu öryggi og heilsu flugverja, með áorðnum breytingum er ljóst að á flugrekanda hvílir rík skylda til að tryggja öryggi og heilsu flugverja við allar aðstæður í vinnu. Í raun gildir einnig sambærileg skylda á flugrekanda til að tryggja öryggi allra farþega um borð. Þar gegna áhafnarmeðlimir lykilhlutverki í tengslum við öryggi og er fjöldi áhafnarmeðlima um borð, og ástand þeirra, t.a.m. mikilvægur þáttur í farsælri rýmingu loftfara. Því telur Icelandair að sú ákvörðun að snúa hafi þurft vélinni við hafi verið nauðsynleg og í samræmi við þær öryggiskröfur sem gerðar eru til flugfélaga.

Í 14. inngangstölulíð EC 261/2004 segir að óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast af völdum öryggisáhættu og ófullnægjandi flugöryggis. Telur Icelandair því ljóst að heimfæra beri þær aðstæður sem sköpuðust í flugi FI204 undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í 5. mgr. 3. gr. EC 261/2004. Í þessu samhengi vill Icelandair benda á að atvikið sem orsakaði veikindin, sem í framhaldinu leiddi til seinkunar flugs FI205 voru skyndileg veikindi. Telur Icelandair ljóst að forvarnir eða stjórnun einhverskonar veikinda sé ekki venjulegur hluti af starfsemi flugrekanda á sama hátt og ef keyrt hefði verið á áhafnarmeðlimin í umferð sem leiða myndi til þess að hann hefði verið ófær um að fljúga gæti ekki verið sagt að almenn umferðarstjórnun sé í eðli sínu undir stjórn flugfélagsins.



Samgöngustofa hefur almennt komist að þeirri niðurstöðu að tæknilegar bilanir sem upp koma á meðan flugi stendur falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 5. mgr. 3. gr. EC 261/2004. Telur Icelandair að sömu sjónarmið eigi við í þessu tilfalli.

Nauðsynlegt var að kalla til nýja áhöfn til að starfrækja flug FI204 og FI205 í kjölfar þeirra atvika sem lýst er að ofan. Þá voru höfðu allar tiltækar vélar Icelandair þegar farið frá Keflavík til áfangastaða í Evrópu og því var ekki unnt að starfrækja flug FI204 um leið og ný áhöfn hefði verið tilbúinn. Þar sem bíða þurfti þangað til að vélar Icelandair komu frá Evrópu til að starfrækja flug FI204 var ekki unnt að framkvæma FI204 fyrr en um kl. 17:00 og flug FI205 kl. 22:00 á staðartíma. Icelandair gerði allt sem í sýnu valdi stendur til að takmarka afleiðingar seinkunar flugs FI205 eins og sjá má af hjálögðum gögnum. Þá telur Icelandair ljóst að starfrækja flugið með leiguvél og leiguáhöfn enda hefði það leitt til óbærilegra fórnna í ljósi getu félagsins sbr. EBD, mál C-315/15, ECR 2017 (Travel Services) sbr. einnig dóm Landsréttar nr. 280/2018.

Af ofangreindum forsendum telur Icelandair að flug FI204 hafi seinkað af óviðráðanlegum aðstæðum sem ekki hafi verið hægt að koma í veg fyrir þrátt fyrir að gripið hefði verið til allra nauðsynlegra ráðstafana. Í ljósi nýlegra úrskurða samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins nr. SNR17100072, SNR17100073 og SNR17100074 sbr. einnig dóm Landsréttar nr. 280/2018 telur Icelandair að taka beri tillit til þeirra óviðráðanlegra aðstæðna sem sköpuðust í flugi FI204 við mat á bótaskyldu félagsins varðandi flug FI205 enda var óumflýjanlegt að ofangreind atvik myndu hafa áhrif á starfsemi flugs FI205.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 9. febrúar 2019. Í svári kvartenda sem barst SGS þann 12. febrúar kom m.a. fram að kvartendum hefði ekki verið gert grein fyrir réttindum sínum, einnig komu fram spurningar um hvaða áhafnar meðlim hafi verið að ræða sem og af hverju flugi var ekki haldið áfram til Kaupmannahafnar.

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 stjórnisýslulaga 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 Evrópuðómstólsins 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 Evrópuþingdómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Lofthæðalög 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 Evrópuþingdómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða. Fyrir liggur að kvartendur átti bókað far með flugi IA nr. FI205 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 4. janúar 2019 og að fluginu seinkaði um rúmlega níu klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum öryggisáhlættu og ófullnægjandi flugöryggis. Það er mat SGS að veikindi flugliða megi flokka sem öryggisáhlættu. Að mati SGS telst sú seinkun sem myndaðist á brottför flugs kvartenda forsvaranleg í máli þessu með hliðsjón af aðstæðum og að það þurfti að fá nýja vél til að framkvæma flugið. Af framangreindu er það mat SGS að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi takmarkað eins og mögulegt var afleiðingur af hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 10. desember 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson

