

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 184/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI205 þann 4. janúar 2019.

I. Erindi

Þann 10. janúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI205 þann 4. janúar 2019 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Áætlaður brottfarartími var klukkan 12:55 en raunverulegur brottfarartími var klukkan 22:00. Áætlaður komutími var 15:10 en raunverulegur komutími var 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 14. janúar 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 18. janúar 2019 kom eftirfarandi fram:

“Flug FI205 þann 04.01.19 seinkaði 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 áhafnarmeðlir 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. inngangstölulið 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 tilfelli.

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 fórna í ljósi getu félagsins sbr. EBD, mál C-315/15, ECR 2017 (Travel Services).

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 ákvörðun samgöngustofu nr. 25/2018 telur Icelandair að taka beri tillit til þeirra óviðráðanlegu 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 19. janúar 2019. Í svari kvartenda sem barst 21. janúar 2019 voru athugasemdir gerðar við svar flugrekanda. Kvartendur telur að vélin hefði átt að lenda í Kaupmannahöfn í stað þess að snúa við til Íslands. Þá kom fram að veikindi flugliðans hafa ekki verið svo alvarleg að ekki væri unnt að halda áfram ferðinni til Kaupmannahafnar og þar með koma í veg fyrir seinkun á flugi kvartenda. Þá vísa kvartendur til þess að samkvæmt fréttaflutningi fjölmiðla hafi fleiri áhafnarmeðlimir og farþegar leitað til heilsugæslu eftir flugið.

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 stjórnáskilulaga 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 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi IA FI205 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 4. janúar og að fluginu seinkaði um rúmar 9 klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort flug kvartenda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] öryggisáhættu.

Í ljósi framangreinds telur Samgöngustofa að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni aftur til Keflavíkur hafi verið tekin á þeim forsendum að tryggja öryggi viðkomandi áhafnarmedlims og koma honum undir læknishendur svo fljótt sem auðið var. Samgöngustofa telur því ekki vera grundvöll fyrir því að endurskoða ákvörðun flugstjóra og fellst stofnunin á að þær aðstæður sem sköpuðust í flugi nr. FI204 þann 4. janúar 2019 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa IA undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar á flugi kvartenda.

Að mati SGS höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartenda nr. FI205. Telur SGS að rekja megi þá seinkun sem umræðir á flugi kvartenda nr. FI205 þann 4. janúar 2019 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Ícelandair 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, 17. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson