

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 257/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI671 þann 29. júní 2018.

### I. Erindi

Þann 23. október 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI671 þann 29. júní 2018 frá Keflavík til Denver.

Í kvörtun kvartanda kom fram að á leiðinni til Denver var vélinni snúið til Colorado flugvallar til landingar vegna óhagstæðra veðurskilyrða á flugvelli í Denver. Þá hafi komið upp tæknibilun í vinstri hreyfil vélarinnar. Eftir landingu í Colorado var farþegum vísað frá borði og inn í flugstöðvarbygginguna. Að nokkrum klukkustundum liðnum var farþegum hleypt aftur um borð og flogið til lokaákvörðunarstaðar flugsins. Þetta olli um sjö klukkustunda seinkun á komu farþega.

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 24. október 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 29. október 2018 kom eftirfarandi fram:

*„Flugi FI671 var snúið til flugvallarins í Colorado Springs (COS) vegna veðurskilyrða á flugvelli í Denver. Slæmar veðuraðstæður falla almennt undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum nr. 1048/2014 sbr. einnig 14. inngangsglið Evrópureglugerðar nr. 261/2004.*

*Frekari seinkun varð á flugi vegna tæknilegs vandamáls sem kom upp í vinstri hreyfli á meðan flugi stóð. 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. inngangsgliðar EC 261/2004 um óvæntar öryggishættur.*

*Eins og meðfylgjandi gögn sýna var allt gert til að reyna að koma í veg fyrir þessa seinkun. Má meðal annars benda á að flugvirkjar voru ekki til staðar á flugvelli í COS og þurfti að senda flugvirkja frá DEN til COS til að gera að vélinni. Þá hafi áhöfn vélarinnar samþykkt að framlengja vinnutíma sinn til að koma vélinni til Denver.“*

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 29. október 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 30. október 2018 hafnaði hann röksemdum flugrekanda. Fram kom að seinkun flugsins yrði rekin til vélarbilunar og slík tilvik séu alfarið á ábyrgð flugrekanda.

### 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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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.

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 kvörtuninni kom fram að flugrekandi ber fyrir sig slæm veðurskilyrði annars vegar og tæknibilun hins vegar, sem ástæðu seinkunar.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem

sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar í Denver. Í ljósi framangreinds telur SGS að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni til flugvallar í Colorado hafi verið byggð á óhagstæðum veðurskilyrðum og með öryggi farþega í huga. SGS fellst á að aðstæður sem sköpuðust í flugi FI671 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar nr. 261/2004.

Eftir að ákvörðun hafði verið tekin um að snúa vélinni við til Colorado vegna veðuraðstæðna kom upp tæknilegt vandamál í vinstri hreyfli vélarinnar. Þetta varð til þess að vélin tafðist lengur í Colorado en upphaflega var áætlað. Til álita kemur hvort slík vélarbilun falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr reglugerðar EB nr. 261/2004.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður vegna tæknibilunar 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. inngangслиð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans“. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangслиðar 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. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþeginn frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar – eða hryðjuverks. Af framangreindu dómafordæmi hefur verið gagnályktað að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem vandséð er á til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til að afstýra aflýsingu eða töf.

Í ljósi framangreinds verður almennt litið svo á að vélarbilun sem upp kemur við reglubundið eftirlit sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og verði flugrekendur að bera hallan af því ef slíkar bilanir valda miklum töfum eða aflýsingum. Þannig falla slíkar bilanir almennt ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna. SGS telur jafnframt að þau tilvik þar sem tæknileg vandamál tengd flugvélinni, svo sem bilanir sem koma upp á flugi séu ekki sambærileg þeim tilvikum þar sem slík vandamál koma í ljós á jörðu niðri líkt og var tilvikið í máli Evrópudómstólsins frá 17. september 2015 í máli C-257/14 Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV. Í máli þessu liggur fyrir að flug kvartanda fékk heimild til brottfarar í Keflavík eftir að reglubundnu eftirliti lauk athugasemdalaust. Eftir að ákvörðun var tekin um að snúa við til varaflugvallar vegna veðurskilyrða á flugvelli í Denver, kom upp bilun í vinstri væng vélarinnar, sem olli því að vélin lenti í meiri seinkun á varaflugvelli. Með hliðsjón af framangreindu og dómaframkvæmd Evrópudómstólsins er það mat SGS að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig 14. gr. inngangслиðar EB reglugerðar nr. 261/2004.

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 neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Atvik vegna bilunar á vélbúnaði eftir flugtak og tilvik þar sem snúa þarf vélinni til landingar á varaflugvelli

vegna veðurs er að mati SGS til þess fallið að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Í gögnum málsins kemur fram að flugvirkjar voru ekki til staðar á flugvelli í Colorado, svo senda þurfti flugvirkja frá Denver til að gera að vélinni. Þá hafi áhöfn vélarinnar samþykkt að framlengja vinnutíma sinn til að koma vélinni ásamt farþegum á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið var. Af framangreindu má telja að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda 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.

### **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, 25. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson