

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 154/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI308 þann 20. maí 2023

I. Erindi

Þann 3. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI308 á vegum Icelandair (IA) þann 20. maí 2023 frá Keflavíkurflugvelli til Stokkhólms, Svíþjóð. Fluginu var aflýst skömmu fyrir flug og voru kvartendur settir á flug næsta dag.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 6. júlí 2023. Í svari IA, sem barst þann 12. júlí 2023, kom eftirfarandi fram:

Bótakrafa kvartanda snýr að flugi Icelandair FI308 þann 20. maí síðastliðinn frá KEF til ARN. Flugíð átti að fara kl. 10:30 og lenda kl. 15:40. Því miður þá neyddist félagið til þess að aflýsa fluginu og voru þau sett á FI546 til CDG næsta dag kl 10:30 með landingartímanum 15:55 og svo þaðan til ARN kl. 20.50 með landingartíma kl. 23.25.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um réttindi flugfarþega, geta farþegar, vissulega, átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Í 3. mgr. 5. gr. áðurnefndrar reglugerðar, er þó kveðið á um að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Í umræddu tilviki þá var aflýsingunni valdið vegna örðugleika í kjölfar þess að vagn frá Airport Associates fauk á TF-ICM, þar sem hún stóð kyrrstæð á Keflavíkurflugvelli. Áætlað var að flug kvartanda skyldi starfrækt af sömu vél. Telur félagið að heimfæra skuli tiltekið atvik til áðurnefndar undantekningareglu er varðar óviðráðanlegar aðstæður en nánar verður vikið að því hér.

Um er að ræða árekstur utanaðkomandi hlutar sem telst hvorki liður í venjulegri starfsemi flugrekanda né til viðráðanlegs atviks. Icelandair telur að flugrekandinn hefði ekki getað afstýrt aðstæðunum sbr. rökstuðning í máli C-315/15. Þá vísar félagið í tvo nýlega dóma, annars vegar C-659/21 þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að tæknileg bilun sem orsakaðist af árekstri þjónustubifreiðar sem tilheyrir þriðja aðila, við kyrrstæða flugvél flugrekandans, falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi EB reglugerðar 261/2004. Dómurinn víkur sérstaklega frá dómafordæmi Siewert í máli C-394-14, þar sem um var að ræða árekstur þriðja aðila sem flugrekandinn réð ekki við. Icelandair telur því vafalaust í ljósi alls þessa að umrætt atvik hafi verið ekki verið hluti af eðlilegri starfsemi flugrekandans og fellur einnig utan raunverulegrar stjórnunar flugrekandans líkt og áður hefur komið fram.

Að öllu ofangreindu virtu, verður félagið að hafna bótakröfu kvartanda

Meðfylgjandi var skýrsla um umrætt atvik.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 12. júlí 2023. Í svári kvartenda kom fram:

In the view of Sara Wiborg and Berend Bassleer ("the Applicant"), Icelandair ("the Respondent") is responsible for its third-party providers. This includes, inter alia, an obligation to ensure that third parties comply with security rules applicable at the airport. The risk of third-party error must be borne by the Respondent, not by the Applicant who has no means of controlling the third parties chosen by the Respondent

In the case referred to by the Respondent C-315/15, the Court held, inter alia, that one of the reasonable measures which must be taken by the air carrier in order to reduce or prevent the risk of collision with a bird and thus be released from its obligation to reimburse passengers under Article 7 of Regulation No 261/2004 includes control measures to prevent the occurrence of such birds, provided that such measures can actually be taken by the air carrier, that those measures do not require the air carrier to make unacceptable sacrifices with regard to its capacity and that the air carrier has demonstrated that those measures have actually been taken in respect of the flight affected by the collision with a bird.

Similarly, in the light of the Court's interpretation of the concept of 'reasonable measures', it must fall within the scope of the obligation to take control measures to ensure that third parties comply with security measurements, such as the prevention of baggage trolleys from rolling away and causing damage. The Respondent can take such measures and this cannot be regarded as entailing unacceptable sacrifices for the Respondent. Baggage trolleys is a very common external object at an airport, and there must be rules for how these are handled, that the air carrier complies with, and that it ensures that third parties comply with.

In any case, the occurrence of strong winds in Iceland must be considered a common occurrence, which air carriers and other parties operating at an Icelandic airport must take into account. The distinctive weather conditions on Iceland must be taken into account specifically when determining what constitutes an extraordinary circumstance in this case. The presence of strong winds in Iceland cannot in the same way be considered an extraordinary circumstance as when strong winds occur in a place where it is less common, such as Stockholm.

The circumstances at hand in this case are the same as the one in the Siewert case, C-394/14. The Respondent argues that baggage trolleys are indispensable to air passenger transport, and that air carriers are regularly faced with situations arising from their use. As such, a collision between an aircraft and a baggage trolley must be regarded as an event inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier. In addition, there is nothing to suggest that the damages suffered by the aircraft was due to operate the flight at issue was caused by an act outside the category of normal airport services. Whereas catering vehicles are not inherent in the exercise of normal activity of the air carrier concerned, baggage trolleys are. Consequently, an event such as the one at hand cannot be categorised as extraordinary circumstances.

Consequently, such an event cannot be categorised as extraordinary circumstances.

The Applicant wants to invoke the following paragraphs in the case C-394/14:

"17. Article 5(3) of Regulation No 261/2004 must be interpreted strictly since it constitutes a derogation from the principle that passengers have the right to compensation (judgment in Wallentin-Hermann, C-549/07, EU:C:2008:771, paragraph 20). Moreover, not all extraordinary circumstances confer exemption and, in addition, the onus is on the air carrier seeking to rely on them to establish that they could not, on any view, have been avoided by measures appropriate to the situation — that is to say, by measures which, at the time those extraordinary circumstances arise, meet, inter alia, conditions which are technically and economically viable for the air carrier concerned (judgment in Eglitis and Ratnieks, C-294/10, EU:C:2011:303, paragraph 25).

18. More specifically, as regards technical problems with an aircraft, the Court has held that, although such technical problems may be categorised as extraordinary circumstances, the fact remains that the circumstances surrounding such an event can be characterised as ‘extraordinary’ within the meaning of Article 5(3) of Regulation No 261/2004 only if they relate to an event which, like those listed in recital 14 of that regulation, is not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier concerned and is beyond the actual control of that carrier on account of its nature or origin (judgment in Wallentin-Hermann, EU:C:2008:771, paragraph 23

19. However, as regards a technical problem resulting from an airport’s set of mobile boarding stairs colliding with an aircraft, it should be pointed out that such mobile stairs or gangways are indispensable to air passenger transport, enabling passengers to enter or leave the aircraft, and, accordingly, air carriers are regularly faced with situations arising from their use. Therefore, a collision between an aircraft and any such set of mobile boarding stairs must be regarded as an event inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier. Furthermore, there is nothing to suggest that the damage suffered by the aircraft which was due to operate the flight at issue was caused by an act outside the category of normal airport services (such as an act of sabotage or terrorism) and would thus, applying the case-law of the Court (judgment in Wallentin-Hermann, EU:C:2008:771, paragraph 26), be covered by the term ‘extraordinary circumstances’, which is what Condor had to demonstrate before the referring court in accordance with the case-law cited in paragraph 17 above.

20. Consequently, such an event cannot be categorised as ‘extraordinary circumstances’ exempting the air carrier from its obligation to pay the passengers compensation in the event of a long delay to a flight."

The Applicant argues that the case that the Respondent has brought forward, C-659/21, is not applicable. That case concerned a catering vehicle, which is not an object that is indispensable to air passenger transport. A baggage trolley, on the other hand, is. In addition, the Respondent must demonstrate that it took all reasonable measures to avoid the cancellation and to minimize the impact on affected passengers. The Respondent has not fulfilled this obligation. The Respondent simply states that there was a damage to the aircraft caused by the baggage trolley, it does not report how measures were taken to ensure that the delay did not occur despite the damage to the aircraft. Furthermore, the Respondent has failed to demonstrate how it minimized the impact of the delay on the Applicant. The Applicant was delayed more than 24 hours to its final destination, despite the fact that there were a large number of aircrafts departing from Keflavik on the same day to destinations such as Copenhagen, Oslo, London and Helsinki, destinations where several flights per day depart for Stockholm, the final destination of the Applicant.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI308 frá Keflavíkurflugvelli til Stokkhólms, Svíþjóð þann 20. maí 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Niðurstaða um bótaskyldu í máli þessu ræðst af því hvort sú aðstaða að farangursvagn frá Airport Associates fauk á flugvél þá, sem framkvæma átti flug kvartenda, feli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi framangreinds ákvæðis. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-394/14 (Siewert) var lagt fyrir dómstóllinn að ákvarða hvort að hreyfanlegur borðgöngustigi (e. *mobile boarding stair*), sem fauk á flugvél, fæli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í forúrskurðinum og í leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að tæknileg bilun á loftfari geti fallið undir hugtakið. Hins vegar skipti máli hvort bilunina megi rekja til venjulegrar starfsemi flugrekandans. Í forúrskurðinum kemur fram að líta megi á notkun hreyfanlegs borðgöngustiga sem nauðsynlegan þátt í starfsemi flugrekanda, og notkun þeirra sé tíð í starfsemi flugrekanda. Árekstur milli loftfars og hreyfanlegs borðgöngustiga sé því innri atburður (e. *internal event*) sem er hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Í því samhengi skipti ekki máli hvort þriðji aðili hafi valdið atburðinum. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-659/21, sem IA vísar til, kom hins vegar fram að tæknileg vandamál sem stöfuðu af því að matarvagn, í eigu þriðja aðila, fauk á viðkomandi flugvél, gætu talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Dómstóllinn hverfur hér ekki frá fyrra fordæmi heldur byggir niðurstöðu sína á þeirri forsendu að hina tæknilegu bilun mætti rekja til háttsemi þriðja aðila, sem starfaði ekki í tengslum við loftferða- eða flugvallastarfsemi (e. *aviation or airport activity*), og þar af leiðandi væri háttsemin utan þess sem gæti talist viðráðanlegt af hálfu flugrekanda.

Niðurstaða þessa máls ræðst því nánar tiltekið af því hvort um sé að ræða hluta af venjulegri starfsemi IA eða hvort um sé að ræða ytri atburð, sem getur ekki talist á valdi flugrekanda. Ljóst er að vagn, sá er olli tjóni á loftfarinu, er notaður í hefðbundna farangursflutninga á Keflavíkurflugvelli og að slíkir vagnar eru mikilvægur þáttur í starfsemi flugrekanda á flugvelli. Í samræmi við framangreinda niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-394/14 verður því talið að hér hafi verið um hluta af venjulegri starfsemi IA að ræða. Með hliðsjón af framangreindu og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að IA hafi ekki sýnt fram á að umrædd aflýsing á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi IA þann 20. maí 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. FI308 þann 20. maí 2023

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar

getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 6. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson