

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 248/2018 vegna kvörtunar um seinkun flugs FI665 þann 1. september 2018.

### I. Erindi

Þann 15. október 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) nr. FI665 frá Keflavík til Portland þann 1. september 2018. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 17:15 og fór vélin af stað á réttum tíma. Stuttu eftir flugtak kom í ljós vélarbilun og taldi flugáhöfnin nauðsynlegt að snúa vélinni til baka til Keflavíkurflugvallar. Flugíð var framkvæmt daginn eftir kl. 17:15 og seinkaði því brottför um 24 klukkustundir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 16. október 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 17. október 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna seinkunarinnar. Að mati félagsins mátti rekja viðsnúning vélarinnar til öryggisákvörðunar flugáhafnarinnar. Slíkar ákvarðanir varði flugöryggi sem falli að mati félagsins undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskyld atvik að ræða í máli þessu. Þá telur félagið að atvik sem þetta valdi óhjákvæmilega röskun á flugáætlun.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 18. október 2018. Í svari kvartenda sem barst SGS samdægurs tiltaka kvartendur að þau telji að IA hafi ekki gert allt sem í valdi félagsins stóð til að minnka tafir vegna hins óviðráðanlega atviks. Þá er sérstaklega vikið að dómum Evrópudómstólsins í málum C-549/07, C-294/10 og C257/2014. Í þeim málum var komist að því að tæknileg vandamál flugvéla séu ekki ein og sér nægileg forsenda svo aðstæður séu metnar með þeim hætti að skilyrði undanþágu 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004 um óviðráðanlegar aðstæður sé uppfyllt. Jafnframt kemur fram í máli C-294/10 að sú krafa sé gerð til flugrekenda að grípa til allra úrræða sem með réttu má ætlast til að takmarka töf í tilvikum þar sem óviðráðanlegar aðstæður eigi við.

SGS óskaði frekari sjónarmiða IA varðandi þá dóma sem kvartendur viku að í framangreindu svari sínu dags. 22. maí 2019. Í svari IA sem barst 29. maí 2019 kemur fram að félagið telji þá dóma Evrópudómstólsins sem vikið var að ekki eiga við enda voru flugvélnar í þeim dómum

ekki á flugi þegar tæknileg vandamál komu fram. Því sé um ósambærileg tilvik að ræða þar sem ólík sjónarmið, aðallega um flugöryggi í þessu tilviki, ráði för. Þá er jafnframt vísað til dóms Evrópudómstólsins í máli C-315/15, en félagið telur að af dóminum megi leiða að flugöryggi skuli ávalt sett í forgang og að varast skuli að hvetja flugrekendur til að viðhalda tímaáætlun á kostnað öryggissjónarmiða til þess að komast hjá greiðslu skaðabóta.

### 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 Samgöngustofu, 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 Samgöngustofa 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartenda. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskylda vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangслиðs reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum öryggisáhættu og ófullnægjandi flugöryggis. Miðað við framkomin gögn frá IA telur SGS að félagið hafi nægjanlega sýnt fram á að ákvörðun flugáhafnar flugs FI665 um að snúa aftur til Keflavíkurflugvallar megi rekja til flugöryggis og þarf verulega mikið að koma til svo því mati sé hnekkt. 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. Að mati SGS gat IA í engu brugðist við hinu tæknilega vandamáli sem upp kom í máli þessu og komið í veg fyrir seinkunn án þess að flugöryggi væri stefnt í hættu. Í ljósi þessa er það mat SGS að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 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. Af gögnum málsins má ráða að farþegar hófu brottför til ákvörðunarstaðar 24 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma. Viðsnúningur flugvélar vegna bilunar á vélbúnaði eftir flugtak er að mati SGS til þess fallinn að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Að mati SGS telst 24 klukkustunda seinkun á brottför forsvaranleg í máli þessu með hliðsjón af aðstæðum. 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.

Með vísan til framangreinds telur SGS að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 séu uppfyllt og því sé ekki til staðar bótaskylda af hálfu IA vegna seinkunar á flugi FI665 þann 1. september 2018. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum 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, 29. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir  
deildarstjóri lögfræðideildar

Aron Freyr Jóhannsson  
lögfræðingur