

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 75/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi NI1332 þann 28. mars 2016.

I. Erindi

Þann 5. ágúst sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B og C, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Flugfélags Íslands (FÍ) frá Reykjavík til Egilsstaða, áætluð brottför var kl. 17:30 og raunverulegur brottfarartími um 19:00 en vélinni var svo snúið við og eftir nokkra bið var fluginu aflýst. Gera átti tilraun að senda kvartendur með annar flugvél um kvöldið en hætt var við það þar sem áhöfnin þurfti að fara í hvíld.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar 261/2004 sbr. rg. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi FÍ kvörtunina til umsagnar þann 9. ágúst, svar FÍ barst þann 12. ágúst. Þar kemur fram að: „Bilun kom upp í umræddu flugi eftir brottför og var vélinni snúið til Reykjavíkur til viðgerðar. Flugrekandi heldur úti fyrsta flokks viðhaldi í samræmi við alþjóðlegar og innlendar reglur. Því er um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3 mgr. 5. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004.“ SGS sendi kvartendum svar FÍ til umsagnar þann 4. október svar kvartenda barst 27. október. Þar kemur m.a. fram að: „Því er hafnað að vélabilun geti flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður og því til stuðnings er vísað í dóm Evrópudómstólsins í máli C-257 frá 17. september 2015, ásamt ákvörðun Samgöngustofu í máli nr. 4/2016. Vélabilun í flugvél getur ein og sér ekki talist nægjanleg svo hægt sé að líta svo á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið um að ræða. Flugfélagið hefur ekki uppfyllt það skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar að sýna fram á óviðráðanlegar aðstæður. Þar sem flugfélagið hefur ekki sýnt fram á að aðstæður voru óviðráðanlegar verður að telja að það beri bótaábyrgð í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar.“

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 stjórnsýslulaga 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 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. 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. 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. Í 14. inngangслиð reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að óviðráðanlegar aðstæður geti m.a. skapast vegna ófullnægjandi flugöryggis.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Eins og fram kemur hjá kvartendum þá flokkast bilanir í flugvélum jafnan ekki undir óviðráðanlegar aðstæður, en hafa verður í huga að SGS gerir greinarmun á því hvort bilun kemur fram á jörðu niðri við hefðbundið viðhald eða hvort tæknilegt vandamál kemur upp eftir að flug er hafið. Þannig hefur SGS áður ákvarðað að bilun sem kemur upp í flugi teljist til óviðráðanlegra aðstæðna vegna ófullnægjandi flugöryggis, sjá t.d. ákvörðun Samgöngustofu nr. 52/2015.

Samkvæmt framansögðu er það mat Samgöngustofu að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi valdið því að vél F1 þurfti að snúa við og að því beri að hafna kröfu kvartenda um bætur samkvæmt reglugerðinni.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi Flugfélags Íslands er hafnað

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. desember 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir