

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 54/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI504 þann 2. júlí 2015.

I. Erindi

Þann 10. júlí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI504 þann 2. júlí sl. frá Keflavík til Amsterdam. Upphaflegur brottfarartími var áætlaður 16.30 en um 45 mínútna seinkun varð á brottför. Eftir brottför kom upp bilun sem varð til þess að vélinni var lent í Glasgow til viðhalds. Viðkoman í Glasgow varð til þess að um sólarhrings seinkun varð á vélinni.

Kvartendur fara fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. EB reglugerð 261/2004 sbr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina með tölvupósti til umsagnar þann 17. júlí sl. Svar IA barst 28. júlí, þar kemur m.a. fram:

„Þann 02/07/2015 þurfti flug FI 504 sem var á leið frá Keflavík til Amsterdam að nauðlenda í Glasgow vegna bilunar.

Umrædd bilun var í vinstri hreyfli vélarinnar en titringurinn, sem var vel innan marka við prufu í Keflavík, ágerðist í fluginu á leið til Amsterdam. Búnaðurinn sem sýnir titringsmörkin á hreyflinum, þótti vera kominn yfir öll velsæmismörk og tók flugstjórinn þá ákvörðun að lenda á næsta flugvelli.

Við nánari skoðun í Glasgow varð að skipta um þennan búnað og nýr varahlutur pantaður sem koma átti frá London Gatwick. Því miður, þegar búnað var að setja umræddan varahlut í vélina, kom í ljós að hann var gallaður. Aftur þurfti að panta nýjan varahlut og kom sá með British Airways vél sem lenti í Glasgow þann 03. júlí, klukkan 14:35 á staðartíma. Vegna þessara tafa varð rúmlega sólarhrings seinkun á fluginu.

Öllum farþegum um borð FI 504 sem og FI 505 var séð fyrir hóteli og mat á meðan á ferðatöfinni stóð.“

„Árið 2013 sendi National Enforcement Body frá sér lista yfir atvik sem flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. Atvik númer 21 á þeim lista greinir frá því að allar tæknilegar bilanir sem gera vart við sig í flugi og verða til þess að þurfi að snúa við eða nauðlenda vél, geti flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. "Any technical issues which cause the pilot to carry out an aircraft turnaround or diversion". ...

„Í ljósi ofangreinds hafnar Icelandair beiðni farþega um bætur vegna þessa atviks. Icelandair hefði ekki, með neinum hætti getað komið í veg fyrir bilunina né var hún fyrirsjáanleg.“

SGS sendi kvartendum umsögn IA til athugunar sama dag og barst svar 24. ágúst. Þar kemur fram:

„Icelandair is telling that it had to divert to Glasgow due to technical fault due to a vibration which was over acceptable. However, the attachment of the engineer explains about an indication failure. An indication failure is not an engine problem. It is very likely that this indication problem noticed in Glasgow is the same technical problem as reported in Keflavik. So, when the technical problem was already know in Keflavik, it was not unpredictable or unavoidable. Therefore, the technical problem could be repaired in Keflavik or Icelandair could order another airplane to fly us to Amsterdam.“

Þann 20. september barst svo viðbótar athugasemdir frá kvartendum þar sem vísað var í nýfallin dóm Evrópudómstólsins C-257/14.

„In this judgment it is stated that the repair of a technical problem is not covered by "extraordinary circumstances". Therefore I want to stay in addition to my mail of 24 august on my position that we want to receive compensation for this delay.“

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 stjórnslulaga 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.

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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að seinkun flugs FI504 þann 2. júlí 2015 á áfangastað stafi af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að um 45 mínútna seinkun var á brottför flugsins frá Keflavík. Samgöngustofa telur engar ástæður til að draga í efa að við brottför flugsins hafi starfsmenn IA verið í vissu um að leyst hefði verið úr tæknilegum örðugleikum. Seinkunin á brottförinni var innan við 3 klst. Samgöngustofa telur því ekki forsendur til að gera athugasemdir við þennan þátt málsins.

Þá þarf að taka afstöðu til þess hvort tafir þær sem urðu á fluginu vegna öryggislendingarinnar í Glasgow geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Eins og fram kemur í umsögn IA, var ákvörðun tekin um að lenda vélinni sökum titrings í hreyfli vélarinnar sem fram kom á mælum. Telur Samgöngustofa ljóst að umrædd landing hafi verið vegna ófullnægjandi flugöryggis. Í 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast vegna ófullnægjandi flugöryggis. Samkvæmt framansögðu verður því talið að landing vélarinnar og seinkun vegna hennar hafi verið sökum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber því að hafna kröfu kvartenda um bætur samkvæmt reglugerðinni.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi IA 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, 28. desember 2015

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir