

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 74/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI027 þann 6. maí 2022.

I. Erindi

Þann 20. maí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI027 þann 6. maí 2022 frá Ísafirði til Keflavíkur. Áætlaður komutími til Reykjavíkur var kl. 19:15 en raunveruleg komutími var kl. 22:38. Komu kvartanda á áfangastað seinkaði því um þrjár klukkustundir og og 23 mínútur.

Seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað kom m.a. til vegna tæknilegrar skoðunar sem vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda var látin undirgangast, sem rekja mátti til þess að vélin lenti í árekstri við fugl við brottför í fyrra flugi hennar frá Egilsstöðum þann 6. maí 2022.

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 IA til umsagnar þann 23. maí 2022. Beiðnin var ítrekuð þann 6. júlí 2022 og 28. september 2022.

Í svari IA sem barst SGS þann 6. október 2022 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna seinkunar á flugi FI27 þann 6 maí síðastliðinn en vélin átti upphaflega að fara 18:35 og lenda 19:15.

Vegna vélarshorts þá var vélinni upphaflega seinkað til 20:00 og átti að lenda 20:40. Síðan kom um bird strike á EGS (sjá viðhengi) sem varð til þess að seinkunin varð enn meiri.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017 í máli nr. 351/15 Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþága í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klst. er ekki um bótaskylda sienkun að ræða. Þá var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104. 50/2018.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 6. október 2022. Engin svör bárust frá kvartanda.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. 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. þágildandi 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 frá 26. febrúar 2013 í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Þágildandi 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. Komu kvartanda til Reykjavíkur seinkaði um þrjár klukkustundir og 23 mínútur. Miðað við

framkomin gögn frá IA telst sannað að vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda lenti í árekstri við fugl við brottför hennar frá Egilsstöðum þann 6. maí 2022.

Vegna atviksins þurfti IA að útvega nýja vél til að framkvæma flug kvartanda og því megi rekja tvær klukkustundir og 33 mínútur af seinkun flugs nr. FI027 til þessa atviks. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna aflýsingar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Að mati SGS teljast þau atvik þegar árekstur fugls við flugvél (e. bird strike) veldur því að viðkomandi vél þarf að undirgangast tæknilega skoðun til að tryggja öryggi hennar vera tilviljanakennd og óviðráðanleg af hálfu viðkomandi flugrekanda. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slík atvik, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017 í máli Peska og Peskova gegn Travel Service nr. C-315/15 þar sem dómurinn komst að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr.

Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104. Heildarseinkun kvartanda til Reykjavíkur var þrjár klukkustundir og 23 mínútur.

Samkvæmt umsögn IA hafði fluginu upphaflega verið seinkað um 35 mínútur sökum vélarskorts. Sú seinkun fellur ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum tveimur klukkustundum og 48 mínútum er því styttri en þrjár klukkustundir. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því ekki bótaskyld.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 18. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson