

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 10/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á FI424NY þann 22. ágúst 2016.

I. Erindi

Þann 7. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, sem kom einnig fram fyrir hönd Robin Guild, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Flugfélags Íslands (FÍ) FI424NY frá Keflavík til Aberdeen þann 22. ágúst 2016 en fluginu var aflýst þar sem flugvallarbíll hafði ekið á flugvélinu og valdið tjóni á henni. Kvartendum var komið á áfangastað með öðru flugi og var seinkun við komu á áfangastað meiri en 3 klukkustundir.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FÍ kvörtunina til umsagnar þann 7. nóvember 2016. Í svari FÍ þann 23. nóvember 2016 kemur m.a. fram að félagið telji um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem að um „tjón á viðkomandi flugvél af völdum þriðja aðila, en um var að ræða árekstur flugvélar og flugvallarbíls.“

SGS sendi kvartendum svar FÍ til umsagnar þann 30. desember 2016 en engin svör bárust frá kvartendum.

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 stjórnisýslulaga 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 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 völi; 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. 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 því máli komst Evrópudómstóllinn m.a. að því að við túlkun á því, hvort óviðráðanlegar aðstæður væru fyrir hendi eða ekki, bæri m.a. að gera greinarmun á því, hvað teldist hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og hvað ekki. Til þess að atvik teldist til óviðráðanlegra aðstæðna yrði það að falla utan þess sem talið yrði til venjulegrar starfsemi flugrekanda. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþegin frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar ættu rætur að rekja til atvika sem ekki væru hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar- eða hryðjuverks.

Álitaefni í þessu máli er hvort að tjón af völdum flugvallarbíls teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 eða hvort slíkt tjón eigi rætur að rekja til atvika sem telja verði til venjulegrar starfsemi flugrekanda.

Samgöngustofa hefur áður komist að þeirri niðurstöðu að atvik af völdum þriðja aðila, sem tengdist venjulegri starfsemi flugrekanda, flokkaðist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sjá t.d. ákvörðun nr. 10/2014, sem staðfest var í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050225 frá 21. janúar 2015.

Í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 í máli Siewert gegn Condor var áreksur stigabíls við flugvél ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB

nr. 261/2004. Fyrrgreind meginregla var því staðfest enn frekar þar sem þar er tekið fram að ekkert bendi til þess að það tjónsatvik sem varð af hendi þriðja aðila hafi orðið af völdum atvika sem telja beri að falli utan hefðbundinnar flugvallarþjónustu, s.s. vegna skemmdarverks eða hryðjuverks.

Ekkert er fram komið í málinu sem bendir til þess að akstur umrædds flugvallarbíls á þeim tíma sem hér um ræðir hafi verið óvenjulegur eða ekki hluti af hefðbundinni starfsemi flugvallarins. Þá er ekkert fram komið um að aksturinn hafi verið skemmdarverk eða gerður að ásetningi.

Með vísan til framangreinds er það mat SGS að atvik í máli þessu, þ.e. þegar flugvallarbíll olli tjóni á flugvélinni sem flytja átti kvartendur, flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að FÍ beri að greiða hvorum kvartanda 250 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Flugfélag Íslands skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 250 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 12. janúar 2018

Ómar Sveinsson

Davíð Örn Guðnason