

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 165/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair, FI306 þann 25. apríl 2019.

I. Erindi

Þann 28. maí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 25. apríl 2019. Raun brottför flugsins frá Keflavík var kl. 07:35, stuttu eftir flugtak kom í ljós vélarbilun og taldi flugáhöfnin nauðsynlegt að snúa vélinni til baka til Keflavíkurflugvallar. Kvartandi var settur á flug til Kaupmannahafnar sama dag og átti að fljúga þaðan með SAS til Stokkhólms næsta morgun. Þegar kvartandi mætti til að innrita sig í flugið frá Kaupmannahöfn til Stokkhólms kom í ljós að flugmenn hjá SAS voru í verkfalli og fluginu aflýst og fór kvartandi með lest til Stokkhólms og kom þangað í tæplega sólarhrings seinkun.

Kvartandi fór 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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. júní 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 12. júní 2019 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna atviksins. Að mati félagsins má rekja þá ákvörðun áhafnarinnar að snúa aftur til Keflavíkur byggða á öryggissjónarmiðum. 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.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. júní 2019. Í svari kvartanda þann 26. júní kemur m.a. fram:

“Ég tel Icelandair ekki hafa verið undirbúið undir óviðráðanlegar aðstæður, eins og félaginu ber að vera. Vissulega er það óhapp að upp hafi komið bilun en það að ekki sé til flugvél á “standby” fyrir einmitt svona tilvik sem kemur upp er vitaskuld ekki edlilegt hjá stóru fyrirtæki og þá á viðskiptavinurinn/neytandinn ekki að bera hallann af því.

Mér er kunnugt um Max-ævintýrið og flugvélaskort félagsins í kjölfarið en þá er það félagsins að leigja aðrar vélar til að eiga tilbúna fyrir svona tilvik og þannig tryggja að neytandinn verði fyrir sem minnstri mögulegri röskun á ferðalagi sínu.

Rétt er það að ég var loksins endurbókuð (eftir mikla rekistefnu og bið) til Kaupmannahafnar en það að vélin lendir rúmlega 08:30 aftur á Keflavíkurflugvelli og ég heyri ekki eitt né neitt í flugfélaginu fyrr en klukkan rúmlega 13, (þegar byrjar eitthvert „happdrætti“ um hver fer hvert) er á ábyrgð flugfélagsins! Ég var ekki dregin út í því happdrætti og þá er það ekki fyrr en um kl. 14:30, s.d. sem ég fékk loks að vita að ég kæmist til Kaupmannahafnar og var ég komin útúr “transitinu” til að bóka mig inn aftur kl.14:57.

Þegar ég lendi í Kaupmannahöfn heyri ég svo talað um verkfall SAS, en vegna aðstæðna dagana áður hafði ég hreinlega ekki verið að fylgjast með fréttum og hafði þ.a.l. ekki hugmynd um að það væri yfirvofandi.

Á flugvellingum þurfti ég að berjast fyrir að fá töskuna mína sem hafði, óumbeðið, verið bókuð alla leið þrátt fyrir að starfsmenn Icelandair hafi tekið skýrt fram að ég þyrfti að panta mér hótél í Kaupmannahöfn og gista yfir nótt og flugið væri morguninn eftir.

Þá er ég einnig sérstaklega ósátt við að þegar við hringjum í þjónustuverið um kvöldið/nóttina til að vita hvað við eigum að gera, þar sem búið væri að aflýsa fluginu okkar með SAS (vegna verkfalls) er okkur tjáð, (eftir að starfsmaðurinn hafði greinilega ráðfært sig við fleiri) að taka bara lestina.

Það er skemmst frá því að segja að sú lestarferð tók 6 klukkustundir!!

Þá heimilaði Icelandair mér ekki að panta flug með Norwegian flugfélaginu á sinn kostnað, (sem átti einnig að fara frá Kaupmannahöfn til Stokkhólms á sama tíma, kl. 07:00 þann 26.04.2019, líkt og SAS flugið sem ég var bókuð í). Það er að mínu mati galið og ekki til þess fallið að bæta málstað flugfélagsins, hvað varðar bótakröfu mína.

Það flug hefði einungis tekið um 1 klst. en í svona stuttri helgarferð, fimmtudagur - sunnudags, munar eðlilega um hvern klukkutíma.

Til að setja hlutina í samhengi þá rétt náði ég upp á hótél áður en árshátíðin, sem var tilgangur ferðarinnar, hófst þannig að í raun missti ég úr 2 daga af þessari 4 daga ferð.

Það þótti eðlilegt að ég myndi leggja út fyrir hóteli, lest, o.s. frv. en sú staðreynd að ég fékk ekki að panta ofangreint flug því Icelandair er ekki með samning við þetta tiltekna félag er óásættanlegt að mínu mati og sérstaklega í ljósi þessi sem á undan var gengið í mínu ferðalagi.

Vissulega hef ég að lokum fengið útlagðan kostnað greiddan út (eftir að Icelandair reyndi að lækka þá upphæð) en um það snýst ekki þessi krafa.

Krafan snýst um að fá bætur sem ég tel mig eiga rétt á vegna aflýsingar flugs og þeirra miklu tafa, óþæginda og svefnleysis sem ég varð fyrir í stuttri helgarferð sem Icelandair ber ábyrgð á. Það gefur augaleið að Icelandair stjórnar ekki verkfalli SAS en þeir hefðu getað takmarkað þá röskun sem ég varð fyrir og minni ferð með því að leyfa mér að panta flug á þeirra kostnað með öðru flugfélagi, í stað þess að senda mig í ofangreinda lestarferð.”

Samgöngustofa hefur nú þegar gefið út nokkrar ákvarðanir vegna þessa sama flugs og hefur einn af þeim ákvörðunum verið kærð til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins. Þegar kæran barst var ákveðið að setja aðrar kvartanir vegna sama flugs í bið þar til niðurstaða ráðuneytisins lægi fyrir en sú ákvörðun var endurskoðuð nýlega og ákveðið að halda áfram með málin og biðst Samgöngustofa afsökunar á löngum afgreiðslufresti málsins.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. 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. 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 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 vö; 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. 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 25. apríl 2019 og að flugvélinni var snúið við skömmu eftir brottför vegna bilunar. Atvikið varð til þess að komu kvartanda á ákvörðunarstað seinkaði um sólarhring.

Tvö álitaeefni koma til skoðunar í þessu máli fyrst hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í erindi kvartanda kom fram að flugrekandi ber fyrir sig vélarbilun sem upp kom eftir flugtak sem ástæðu aflýsingu á flugi kvartanda. Svo hvort kvartandi eigi rétt á bótum vegna flugs SAS frá Kaupmannahöfn til Stokkhólms.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður vegna tæknibilunar í nokkrum dómum sínum. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Wallentin v Alitalia komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að tæknilegt vandamál eitt og sér teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Dómstóllinn vísaði í 14. inngangslíð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti "t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans." Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangslíðar að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Að leysa tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi verði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda.

Að mati SGS er ekki um sambærilegt tilvik um að ræða í því máli sem hér er til umfjöllunar og því tilviki sem var til umfjöllunar í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Wallentin v Alitalia í ljósi þess að vélabílanir og önnur tæknileg vandamál sem upp koma eftir flugtak eru mun alvarlegri en þau tilvik þegar um er að ræða vélarbilun sem kemur upp fyrir flugtak. Vélarbilun sem kemur upp eftir flugtak gerir kröfu til áhafnar flugvélarinnar um að tryggja að öll viðbrögð lúti að því að tryggja öryggi farþega og áhafnar hverju sinni. Í því ljósi er það mat SGS að þegar bilun kemur upp í flugvél eftir flugtak, sé um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Enda sé ákvörðun áhafnar vélarinnar um að lenda vélinni sem allra fyrst tekin vegna ófullnægjandi flugöryggis.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig 14. gr. inngangslíðar EB reglugerðar nr. 261/2004. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

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. Atvik vegna tæknilegra vandamála eftir flugtak og tilvik þar sem snúa þarf vélinni til landingar á öðrum flugvelli en upphaflega var áætlað er til þess fallið að raska verulega áætlunum flugrekanda og farþega. 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 því að útvega kvartanda nýtt flug og þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi aflýsingu flugs SAS frá Kaupmannahöfn til Stokkhólms þá fellur það ekki undir lögsögu Samgöngustofu sbr. 16. gr. EB reglugerðar 261/2004, og hefur verið sent til Trafík-, Bygge- og Boligstyrelsen (TBST) í Danmörku til úrlausnar.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair 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, 4. desember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson