

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 113/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI646 þann 11. júní 2017.

I. Erindi

Þann 2. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI646 frá Washington til Keflavíkur þann 11. júní 2017 en fluginu var aflýst vegna vélarbilunar þar sem fugl fór inn í hreyfil flugvélarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að áætlaður komutími í Keflavík hafi verið kl. 23:50 þann 11. júní 2017. Vélin var óflugfær í kjölfar atviksins og þurfti að senda aðra flugvél til Washington til að framkvæma flugið. Komutími á hinu nýja flugi var kl. 05:40 þann 13. júní 2017. Var því heildarseinkun á flugferð farþega tæplega 30 klukkustundir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. ágúst 2017. Í svari IA sem barst 4. ágúst 2017 kemur fram að aflýsa þurfti flugi FI646 frá Washington til Keflavíkur þann 11. júní 2017 eftir að í ljós kom að fugl hafði farið inn í vélahreyfil. Komu skemmdirnar í ljós við hefðbundna fyrirflugsskoðun fyrir brottför flugsins. Var flugvélin óflughæf og var annarri flugvél á vegum IA að lokum flogið til Washington til að sækja farþegana og koma þeim til Keflavíkur. Að mati félagsins fellur tjón sem rekja má til þess að fugl fari í hreyfil flugvélar undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sem leysi fyrirtækið undan bótaábyrgð vegna aflýsingar flugsins. Fuglar séu hluti af náttúrunni, lúta ekki stjórn neins og IA hefði engin úrræði til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Því hafnar IA bótaskyldu.

Svar IA var sent kvartenda til umsagnar með tölvupósti þann 8. ágúst 2017. Í svari, dags. 18. ágúst 2017, er tiltekið að það sé mat kvartenda að atvik það sem varð til þess að fugl fór inn í hreyfil hafi gerst í fyrra flugi og að það hafi verið mat viðkomandi flugstjóra í því flugi að láta ekki slíkt atvik stoppa áframhaldandi för til Washington. Hafi sú ákvörðun að mati kvartenda verið óhagstæð fyrir farþega flugs FI646 sem hafði áætlaða brottför 11. júní 2017. Að mati kvartenda hefur IA ekki sýnt fram á að félagið hafi gert sitt ýtrasta til að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Með tölvupósti, dags. 9. mars 2018, óskaði SGS eftir nánari útskýringum á þeim aðgerðum sem framkvæmdar voru af hálfu IA eftir að í ljós kom að flugvél í flugi FI646 væri óflugfær. Með svari IA, dags. 26. mars 2018, kom m.a. fram að tjón á hreyfli vélarinnar sem átti að framkvæma flugið hafi verið svo mikið að senda þurfti út nýja vél frá Íslandi til að flytja farþegana til Keflavíkur.

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 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 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 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.

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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Miðað við framkomin gögn frá IA telst sannað að fugl hafi farið í hreyfil flugvélarinnar og að það atvik hafi valdið tjóni sem olli aflýsingu á flugi FI646 þann 11. júní 2017.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. skýringarákvæðis reglugerðarinnar en þar segir m.a. að skyldur flugrekenda skv. reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir.

Að mati SGS teljast þau atvik þegar fugl fer í hreyfil flugvélar vera tilviljunarkennd og óviðráðanleg af hálfu viðkomandi flugfélags. 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. Í nýlegum dómi Evrópudómstólsins í máli Peska og Peskova gegn Travel Service nr. C-315/15 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá er ekki heldur um að ræða tilvik sem á rætur að rekja til nauðsynlegra þátta í starfsemi flugvallar eða rekstri og notkun flugvéla sbr. sjónarmið í máli Evrópudómstólsins í máli Siewert gegn Condor nr. C-394/14 um lyftubifreiðar. Að mati SGS telst því aflýsing sem rekja má til tjóns á flugvél og búnaði hennar vegna „*birdstrike*“, þ.e. þegar fugl fer í hreyfil flugvélar, til óviðráðanlegra atvika í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að aðstæður teljist óviðráðanlegar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 verður engu að síður að gera kröfur til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Að mati SGS hefur IA sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu, m.a. með því að senda nýja flugvél til Washington til að framkvæma hið aflýsta flug.

Með vísan til framangreinds, og með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins nr. C-315/15 til leiðbeiningar, telur SGS að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 séu uppfyllt og því sé ekki til staðar bótaskylda af hálfu IA vegna aflýsingar á flugi FI646 þann 11. júní 2016 og seinkunar á komu farþega sem hlaust af þeirri aflýsingu.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Ícelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ícelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirætlum beint til Ícelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 11. maí 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur