

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 40/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W871 þann 5. ágúst 2011

### I. Erindi

Þann 31. október 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W871 frá Keflavík til Almeria þann 5. ágúst 2011, en flugið var hluti af alferð með Sumarferðum. Í kvörtuninni kemur fram að upphaflegur brottfarartími var kl. 07.00 þann 5. ágúst 2011, en nokkrum dögum fyrir brottför fengu kvartendur tilkynningu þess efnis að brottför yrði seinkað um þrjár klukkustundir eða til klukkan 10:00 þann 5. ágúst 2011. Áætlaður brottfarartími var því kl. 10:00 þann 5. ágúst 2011 en rauntími brottfarar var rúmum 17 klukkustundum síðar, n.t.t. um kl. 02:50 þann 6. ágúst 2011. Í kvörtuninni kemur fram að farþegar hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín en verið boðið í Bláa Lónið, fengið tvær máltíðir, auk þess sem hóteltgisting hafi verið útveguð fyrir hluta farþega. Til viðbótar stóð IE straum af kostnaði við leigubílaferðir fyrir farþega sem kusu að fara inn til Keflavíkur. Þeir farþegar sem þáðu boð IE um að fara í Bláa Lónið áttu hins vegar ekki kost á hóteltgistingu í Keflavík. Fram kemur í gögnum málsins að ástæða seinkunar á flugi 5W871 var bilun í vél.

Á grundvelli ofangreindra atvika gera kvartendur kröfu á hendur Iceland Express um greiðslu skaðabóta sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express erindi kvartenda til umsagnar með tölvupósti þann 1. nóvember 2011. Erindið var tvívegis ítrekað, fyrst þann 17. nóvember 2011 og svo þann 1. desember 2011, hvar um leið var kveðið á um tilkynningu þess efnis að ákvörðun myndi verða tekin í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna, hafi engar athugasemdir borist að sjö dögum liðnum. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Með tölvupósti dags. 18. júní sl., kallaði FMS eftir upplýsingum frá Isavia um brottfarartíma flugs 5W871 þann 5. ágúst 2011. Með tölvupósti dags. 18. júní sl. staðfesti Isavia að brottför umrædds flugs hefði verið kl. 02:50 þann 6. ágúst 2011.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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 nr. 60/1998 um loftferðir, eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra, geta beint kvörtun til Flugmálastjórnar Íslands, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga og stjórnarsýslulaga og



sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, verði hann ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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. 574/2005. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 574/2005 er Flugmálastjórn Íslands 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 í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar er hins vegar ekki kveðið með skýrum hætti á um skyldu flugrekanda til greiðslu bóta 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 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 síðar 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 nauðsynlega rástafanir 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi 5W871 frá Keflavík til Almeria kl. 10:00 þann 5. ágúst 2011. Brottför flugsins var seinkað um rúmar 17 klukkustundir. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IE með engu móti fært fram sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. Í ákvörðunum Flugmálastjórnar Íslands nr. 4/2012, 8/2012 og 17/2012, er varða sama flug og her er um deilt, var kveðið á um skyldu Iceland Express til greiðslu skaðabóta. Með hliðsjón af ofangreindu ber IE að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á brottfarartíma flugs 5W871 þann 5. ágúst 2011.



Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránlega til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjón Íslands. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 21. júní 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson