

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 12/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W414 þann 12. júlí 2011

### I. Erindi

Þann 14. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C og D. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W414 frá New York til Keflavíkur kl. 21:35 þann 12. júlí sl. þar sem þau áttu flug áfram með IE til Kaupmannahafnar. Var áætluð koma til Kaupmannahafnar kl. 13:40 þann 13. júlí sl. Fram kemur í kvörtuninni að við komu á Newark flugvöll í New York hafi farþegar verið upplýstir um að seinkun yrði á fluginu sökum vélarbilunar og var þeim í komið fyrir á hóteli og boðið upp á máltíðir. Eftir ítrekaðar seinkanir var raunbrottför flugsins frá New York flugvelli um kl. 17:00 þann 13. júlí sl. Ekki var hægt að fá flug til Kaupmannahafnar fyrr en degi síðar og var farþegum því fengin hótलगisting í Reykjavík en boðið var upp á máltíð á hótelinu. Raunkoma kvartenda til lokaákvörðunarstaðar í Kaupmannahöfn var kl. 22:00 þann 14. júlí sl. Kvartendur bera um að skort hafi á fullnægjandi upplýsingum frá IE til farþega s.s. um nýjan brottfarartíma frá New York og ástæðu þess að dvelja þurfti nótt í Reykjavík áður en för var haldið áfram til Kaupmannahafnar. Þá hafi þeim ekki verið boðin fullnægjandi aðstoð en t.a.m. hafi kvartendur sjálfir þurft að útvega sér hádegismat á Keflavíkurflugvelli meðan beðið var eftir flugi. Að auki hafi kvartandinn A misst úr dag í vinnu vegna seinkunarinnar. Þá kemur fram í kvörtuninni að IE hafi ekki fært kvartendum upplýsingar um réttindi sín. Kvartendur gera kröfu um greiðslu skaðabóta, endurgreiðslu kostnaðar við kaup á drykkjarvatni og hádegismat fyrir brottför frá Keflavík samkvæmt kvittunum, auk þess að gera kröfu um tapaðar launagreiðslur.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. september sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 30. september og 10. október sl. Með tölvupóst FMS þann 30. desember sl. var IE tilkynnt að umsögn hefði ekki borist frá fyrirtækinu þrátt fyrir ítrekanir og að ákvörðunar væri að vænta í málinu. Engar athugasemdir bárust frá IE.

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

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

Um réttindi farþega er fjallað um 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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

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 farþegar 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 IE 5W414 frá New York til Keflavíkur kl. 21:35 þann 12. júlí sl. og þaðan áfram til Kaupmannahafnar. Mikil seinkun varð á fluginu og komu kvartendur til lokaákvörðunarstaðar í Kaupmannahöfn kl. 22:00 þann 14. júlí sl. eða rúmum 32 klukkustundum síðar en áætlað var. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar

eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir þar um. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi með engu móti fært 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. Ber IE að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá bar IE samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 6. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fyrir liggur að IE bauð kvartendum upp á máltíðir og hressingar og uppfyllti þar með skyldu sína a.m.k að hluta til en kvartendur hafa lagt fram þjór greiðslukvittanir vegna frekari kostnaðar. Tvær kvittananna varða kaup á drykkjarvatni, annars vegar þann 13. júlí sl. á Newark flugvelli og hins vegar á Keflavíkflugvelli þann 14. júlí sl. Þriðja greiðslukvittunin er vegna kaupa á hádegismat á Keflavíkflugvelli þann 14. júlí sl. Með vísan til þess að kvartendur hafa sýnt fram á kostnaði vegna máltíða og hressinga þann tíma sem töl stóð, sem ekki verður talinn óeðlilegur með hliðsjón af atvikum máls, er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að endurgreiða kvartendum þann kostnað skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandinn A hefur gert kröfu um að fá greiddar bætur frá IE vegna vinnutaps. Verður með ákvörðun FMS ekki tekin afstaða til bótaskyldu IE vegna slíks óbeins tjóns. Verður kvartandi að hafa kröfuna uppi á öðrum vettvangi kjósi hún að gera svo.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það 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. másl. 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 hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Iceland Express greiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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

Reykjavík, 21. febrúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir  
lögfræðingur

Ómar Sveinsson  
stjórnsýslufræðingur