

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 30/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU273 13. júlí 2010

### I. Erindið

Þann 29. september sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun frá A og B, dagsett 31. júlí sl. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU273 frá Keflavík til Basel kl. 16:00 þann 13. júlí sl. með áætlaðri landingu í Basel kl. 21:30 að kvöldi þess dags. Raunbrottför flugsins var hins vegar kl. 19:45, með landingu í Basel kl. 16:00 þann 14. júlí sl. en dvalið var í London yfir nóttina sökum þess að flugvellingum í Basel var lokað. Fram kemur að boðið hafi verið upp á hótलगistingu í London en skort hafi upp á upplýsingar og aðstoð af hálfu IE að því er gistinguna varðaði og dvöldu kvartendur á Gatwick flugvelli meðan á biðinni í London stóð. Kvartendur gera kröfu um skaðabætur úr hendi IE sökum framangreindrar seinkun á flugi þeirra.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 29. september sl. Með bréfi C, hdl., dags. 25. október sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur að seinkun á brottför flugsins hafi verið vegna bilunar sem kom upp í flugvél og er umsögn tæknistjóra Astraesus, flugrekstraraðila Iceland Express, á biluninni eftirfarandi:

"During the pre-flight checks, the aircraft's warning system failed making it non unsafe to dispatch in accordance with the manufactures instructions for this type of fault. The fault was traced to a defective diode in the electrical system. The failed part is not a standard spare and one for which failure is rare.

The replacement part was located and dispatched to Iceland without delay. This fault was unforeseen and could not have been diagnosed as part of regular routine maintenance".

Útilokað hafi verið að koma í veg fyrir bilunina og hafi farþegar verið upplýstir um gang mála. Þá hafi verið boðið upp á veitingar og hótél.

Með tölvupósti FMS, dags. 27. október sl. var framangreind umsögn send kvartendum til athugasemda og bárust athugasemdir þeirra með tölvupósti þann 5. nóvember sl. Þar segja kvartendur sig hafa misst heilan dag af fríi sínu sökum seinkunarinnar. Skort hafi á alla upplýsingagjöf frá IE og sé það álit þeirra að allt hafi farið úrskeiðis í tengslum við flugið frá Keflavík til Basel þann 13. júlí sl. Samkvæmt Evrópureglum beri flugfélagi að greiða skaðabætur seinki flugi um meira en 3 klukkustundir.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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 nr. 261/2004/EB.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar 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 hins vegar 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 flugrekendans kvað á um, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Meginreglan samkvæmt reglugerðinni er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða sé um mikla seinkun að ræða, sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. Verður að líta á ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem undantekningu frá þeirri meginreglu sem túlka verði þröngt.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU273 frá Keflavík til Basel þann 13. júlí sl. hafi orðið vegna bilunar sem komið hafi upp í flugvél, líkt og komi fram í umsögn tæknistjórnar Astraeus. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.*, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá hvíli á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram á að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til.

Í ljósi atvika máls og fyrirbyggjandi gagna er það mat Flugmálastjórnar að Iceland Express hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og náð hafi út fyrir það sem flugrekandi geti haft stjórn á. Það er því mat Flugmálastjórnar Íslands að flugi AEU273 frá Keflavík til Basel þann 13. júlí sl. hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þessa er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur, sem bókað áttu far með flugi AEU273 frá Keflavík til Basel þann 13. júlí sl., eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur hvor, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### **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 vegna seinkunar á flugi AEU273 13. júlí 2010.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytisins skv. 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjórn Íslands. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.