

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 69/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI502 11. mars 2011

### I. Erindi

Þann 16. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair FI502 frá Keflavík til Amsterdam kl. 07:50 þann 11. mars sl. Brottför flugsins var hins vegar seinkað um tæpar níu klukkustundir en ástæða þess var sögð bilun í flugvél. Gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 21. júní sl. með ítrekun dags. 25. ágúst. Með tölvupósti FMS dags. 23. september sl. var Icelandair upplýst um væntanlega ákvörðunartöku stofnunarinnar í málinu en að umsögn frá félaginu hefði ekki borist og yrði ákvörðun byggð á framkomnum gögnum. Þá var í tölvupósti til Icelandair dags. 30. september sl. óskað staðfestingar á því að bætur hefðu ekki verið greiddar kvartendum. Engin svör bárust af hálfu Icelandair. Staðfesting á að málið væri enn óleyst barst frá kvartendum með tölvupósti þann 19. október sl.

### 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 stjórnarsýslulaga 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 fyrir flugrekandann.

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 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 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 sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Kvartendur áttu bókað far með flugi FI502 frá Keflavík til Amsterdam þann 11. mars sl. kl. 07:50. Brottför flugsins var hins vegar seinkað um tæpar níu klukkustundir. Fyrir liggur að Ícelandair hefur neitað kvartendum um greiðslu bóta á þeirri forsendu að ástæða seinkunar hafi verið óvænt bilun í flugvélinni. Umsögn Ícelandair vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert reka að því að sanna að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegrar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður Ícelandair að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Ber Ícelandair að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 11. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét Helga Kristínar

*\*Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*