

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 41/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU904 þann 26. desember 2010

### I. Erindi

Þann 3. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C og D vegna seinkunar flugs Iceland Express (IE) AEU904 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur kl. 20:30 þann 26. desember 2010. Kvartendur áttu bókað far með umræddu flugi og var áætlaður komutími þess til Keflavíkur kl. 22:50 sama dag. Í kvörtuninni kemur fram að rúmlega 21 klukkustunda seinkun hafi orðið á flugi AEU904 og raunverulegur komutími til Keflavíkur hafi verið kl. 19:30 þann 27. desember 2010. Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki afhent kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega, en hafi hins vegar séð kvartendum fyrir máltíð, hóteldgistingu og flutningi á milli hótels og flugvallar. Kvartendur fara fram á greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 4. nóvember 2011 sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 23. nóvember og 1. desember 2011 en þá var IE jafnframt tilkynnt að stofnunin myndi taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirliggjandi gögnum ef ekki yrði brugðist við ítrekuninni innan sjö daga. Engar athugasemdir hafa borist frá IE.

Með tölvupósti, dags. 18. júní sl., kallaði FMS eftir upplýsingum frá Isavia um lendingartíma flugs AEU904 þann 26. desember 2010. Með tölvupósti dags. 19. júní sl. staðfesti Isavia að umrætt flug lenti í Keflavík þann 27. desember kl. 19:13.

### 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. loftferðalaga. 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. 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 sbr. 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 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 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 IE AEU904 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 26. desember 2010 kl. 20:30. Fyrir liggur að rúmlega 21 klukkustunda seinkun varð á fluginu. IE hefur ekki sent FMS athugasemdir við kvörtunina þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir en hins vegar svaraði IE beiðni kvartanda um skaðabætur vegna málsins. Í svari IE kemur fram að félagið harmi þetta atvik en að félagið hafi ekki verið að greiða neinar bætur vegna þessa flugs. IE hefur ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IE að bera hallann af þeim sönnunarskorti. Ber IE 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, vegna seinkunar á flugi IE AEU904 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 26. desember 2010.

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. málsl. 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 kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express 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.

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 innanríkisráðuneytisins 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. júní 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þ. Þorsteinsson