

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 71/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI502 11. mars 2011

### I. Erindi

Þann 1. 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 og gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. júní sl. Í umsögn Icelandair sem barst með tölvupósti þann 29. júní sl. kemur fram að um bilun hafi verið að ræða sem lýst er svo: „Left Engine, High Speed External Gearbox, oil leak at Integrated Drive Generator drive connection, oil leak out of limits.“ Þá segir að Icelandair geri alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og sé ítarleg viðhaldsskýrsla send til Flugmálastjórnar. Í ljósi þess að ekki hafi verið gerðar athugasemdir af hálfu FMS vegna viðhalds viðkomandi vélar, falli þessi ákveðna bilun undir skilmála reglugerðar EB nr. 261/2004 um ófyrirséða atburði og félagið sé því ekki bótaskyldt, en aðstoð sé veitt í samræmi við reglugerð eftir þörfum hvers og eins farþega.

Umsögn Icelandair var send kvartendum til athugasemda með tölvupósti þann 30. júní sl. Í athugasemdum kvartenda sem bárust FMS 4. júlí sl. er vísað til dóms Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07 um mörk óviðráðanlegra aðstæðna. Tilgreining Icelandair á bilun feli ekki ein og sér í sér óviðráðanlegar aðstæður. Icelandair hafi ekki fært sönnur fyrir því að bilunin hafi orsakast af leyndum framleiðslugalla, skemmdarverki eða hryðjuverki og vísa þar til 26. málsgreinar dómsins.

Í ljósi þess að nokkur tími var liðinn frá virkum samskiptum óskaði FMS upplýsinga frá aðilum málsins um hugsanlega breytingu á stöðu mála. Í svari kvartenda frá 18. október sl. var staðfest að mál aðila væru enn óleyst.

### 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. 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.

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 FI502 frá Keflavík til Amsterdam þann 11. mars sl. kl. 07:50. Brottför flugsins var hins vegar seinkað um tæpar níu klukkustundir. Icelandair hefur neitað um greiðslu bóta á þeirri forsendu að ástæða seinkunar hafi verið bilun í flugvélinni sem fella eigi undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og vísar félagið í því tilliti til þess að FMS hafi ekki gert athugasemdir við viðhaldskýrslur.

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 vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald 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. inngangsgrein 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.

Sérstök, alvarleg og ófyrirsjáanleg, utanaðkomandi atvik sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda þarf til svo vikið verði frá meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til greiðslu skaðabóta í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunar á flugi. Er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. og breytir tilvísun til viðhaldsskýrsla engu þar um. Tekið skal fram að í viðhaldsáætlunum flugvéla(AMP) er tilgreint hvaða skoðunatriði og viðhaldsverkefni þarf að framkvæma og hvenær svo á að gera með tilliti til flugtíma, fjölda landinga og tímabils. FMS leggur ekki mat á viðhald flugvéla dag frá degi og eru ítarlegar viðhaldsskýrslur ekki sendar FMS frá Icelandair eða öðrum flugrekendum. Í ljósi alls þess sem að framan er rakið er það niðurstaða FMS að Icelandair beri 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 seinkunnar á flugi FI502 11. mars 2011.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair 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 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, 11. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét Helga Kristínar

*\*Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*