

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 78/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI688 þann 6. maí 2017.

### I. Erindi

Þann 15. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (FI) nr. FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 6. maí 2017 og þaðan með beinu tengiflugi Icelandair nr. FI500 frá Keflavík til Amsterdam þann 7. maí 2017. Seinkun varð á brottför flugs FI688 frá Orlando þann 6. maí 2017 vegna breyttrar veðurspár stuttu fyrir flugtak. Áætluð koma á flugi FI688 til Keflavíkur var kl. 06:10 þann 7. maí 2017 en vegna seinkunar var raunveruleg koma kl. 07:47 síðar sama dag, eða einnar klukkustundar og 37 mínútna seinkun. Misstu því kvartendur af bókuðu tengiflugi nr. FI500 sem átti skipulagða brottför kl. 07:40 7. maí 2017. Komust kvartendur á lokaákvörðunarstað 4 klukkustundum og 10 mínútum síðar en upprunaleg flugáætlun gerði ráð fyrir.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. júní 2017. Í svari FI sem barst SGS þann 28. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Stuttu fyrir flugtak fékk flugáhöfn flugs FI688 þau skilaboð að þoku væri spáð í Keflavík á landingartíma. Að mati áhafnarinnar þurfti því að auka við eldsneytisbirgðir vélarinnar svo að vélin gæti haft möguleika á að nýta Glasgow sem varaflugvöll. Til þess að taka viðbótareldsneyti þurfti að létta vélina sem var gert með því að fjarlægja hluta af farangri úr vélinni. Farangur var síðan fluttur til farþega með öðru flugi daginn eftir. Urðu tafir þessar valdur að 97 mínútna seinkun á komu til Keflavíkur að mati FI.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 28. júní 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 2. júlí 2017 ítreka kvartendur kröfur sínar.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna nr. 37/1993 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.

Um réttindi flugfarþega 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa 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 seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi FI688 frá Orlando til Keflavíkur og frá Keflavík til Amsterdam í beinu tengiflugi nr. FI500. Kvartendur misstu af tengiflugi FI500 þar sem flug FI688 kom of seint til Keflavíkur. FI hefur borið því við að seinkunin varð vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Því telur FI að ekki sé um að ræða bótaskylda seinkun í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á

óviðráðanlegum aðstæðum skv. reglugerð EB nr. 261/2004 verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar þar sem fram kemur að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

FI hefur í málinu lagt fram gögn sem staðfesta að grípa þurfti til skyndilegra aðgerða til að bregðast við breyttum veðurforsendum í flugi FI688 þann 6. maí 2017. SGS felst á að gögnin sýni fram á að aðstæður í máli þessu hafi verið óviðráðanlegar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi framangreinds er kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi FI hafnað.

Kvartendur virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. febrúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur