

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 5/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi United Airlines, UA967 þann 28. júlí 2021.

### I. Erindi

Þann 8. september 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi United Airlines (UA) nr. UA967 frá Keflavík til Newark þann 28. júlí 2021. Fluginu seinkaði og var það framkvæmt næsta dag.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi UA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. september 2021. Í svari UA sem barst samdægurs kemur fram eftirfarandi:

Upon investigation, I show UA912 ORDKEF 27JUL21 departed on time; however, approximately 2 hours into the flight it had to return to ORD, due to a seriously ill passenger. The flight crew declared an emergency with ATC for a return to ORD and paramedics met the flight. Unfortunately, this aircraft was to be used for UA967 KEFEWR on 28JUL21.

The crew were fatigued, thus we attempted to re-crew the flight after the completion of the medical assistance, regrettably at that time of night no crews were available.

Flight crews are not interchangeable, plus legal requirement, pilots must be certificated for a particular aircraft type. Further they may not hold multiple certificates for multiple aircraft types, the other crew members must be adequately trained to operate the aircraft type and configuration.

Cash compensation is not applicable under European Regulation EC261/2004, as the flight delay was due to extraordinary circumstances that could not have been reasonably predicted.

SGS sendi kvartendum svar UA til umsagnar þann 9. september 2021. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

Þann 9. ágúst 2021 SGS erindi til UA í öðru máli sem varðar sama flug þar sem óskað var eftir staðfestingu á að vélinni hafi verið snúið aftur til Chicago vegna neyðartilviks. Í svari UA sem barst næst dag kom fram eftirfarandi:

Per HIPPA laws, we are unable to provide any additional information regarding the emergency. I have attached the flight stats.

### 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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.

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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda frá Keflavík til Newark megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA967 frá Keflavík til Newark þann 28. júlí 2021. Deginum áður, þann 27. júlí, í fyrra flugi sömu vélar sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda, frá Chicago til Keflavíkur var vélinni snúið við aftur til Chicago skömmu eftir brottför. Það var vegna veikinda farþega sem líta út fyrir að hafa verið alvarleg samkvæmt framkomnu svari UA.

Í ljósi framangreinds telur SGS að ákvörðun flugstjóra um að snúa vélinni við og lenda á flugvælinum í Chicago hafi verið tekin á þeim forsendum að tryggja öryggi í viðkomandi flugi. Þetta atvik varð til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma sem olli frekari seinkun á umræddu flugi og að loknum lögbundnum hvíldartíma var flugið framkvæmt.

Í því samhengi ber að vísa til dóm Landsréttar frá þann 25. janúar 2019, í máli nr. 280/2018 þar sem dómstóllinn staðfesti að óviðráðanlegar aðstæður sem valda keðjuáhrif seinkana á síðari flug sömu vélar falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón að framangreindu telur SGS að rekja megi seinkun á flugi kvartanda UA967 þann 28. júlí 2021 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að horfa til þess að flugrekanda ber að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Að mati SGS hefur UA sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu og framkvæmt flugið að loknum lögbundnum hvíldartíma.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi United Airlines skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 1. febrúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson