

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 80/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W361 8. júlí 2011

### I. Erindi

Þann 11. júlí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express(IE) 5W361 frá Keflavík til Osló kl. 8:55 þann 8. júlí sl. Eftir flugtak var flugvélinni snúið við til Keflavíkur vegna bilunar og var raunbrottfarartími flugsins til Osló kl. 23:05 að kvöldi 8. júlí sl. Var kvartendum boðin hóteltgisting og máltíðir þann tíma sem töfin stóð. Vegna seinkunarinnar urðu kvartendur að kaupa nýtt far með rútu frá flugvellið í Osló en fyrri miðar þeirra ónýttust þeim. Gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunar flugsins.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 16. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 1. september og 13. september sl. Samkvæmt beiðni IE var félaginu, þann 27. september sl., veittur aukinn frestur til umsagnar um kvörtunina. Í ljósi þess að umsögn hafði ekki enn borist FMS þann 4. nóvember sl. var IE upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar væri að vænta í málinu. Í kjölfarið barst umsögn IE með bréfi D, hdl., dags. 11. nóvember sl.

Í umsögn IE segir að raunbrottför flugsins hafi verið síðla kvölds þann 8. júlí sl. vegna óviðráðanlegra aðstæðna, þ.e. vegna bilunar í svokallaðri *auto-pilot* hafi vélinni verið snúið við skömmu eftir flugtak í Keflavík. Öllum farþegum hafi verið tilkynnt um seinkun flugsins í samræmi við ákvæði 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þá vísar IE í dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, sem segi að flugrekandi geti ekki borið fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum þegar tæknileg bilun eigi sér stað, nema billunin eigi rætur að tekja til aðstæðna sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi og hafi ekki verið hægt að afstýra. Hafi flugrekandi viðhaft allar ráðstafanir, hvort sem er fjárhagslegar, í formi mannafla eða tækjabúnaðar, án þess þó að það hafi valdið honum óbærilegu tjón, hafi ekki verið hægt að koma í veg fyrir umrædda seinkun. Í þessu tilviki hafi með engu móti verið hægt að koma í veg fyrir seinkunina sem kom upp eftir flugtak, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. Allar ráðstafanir hafi hins vegar verið gerðar til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins, meðal annars með því að fá á leigu staðgönguvél. Staðgönguvélin hafi fyrst farið til Osló og tekið farþega þaðan á leið sinni til Keflavíkur. Í ljósi framangreinds og í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eigi kvartendur engar kröfur á hendur Iceland Express vegna seinkunar á flugi 5W361 þann 8. júlí sl. Þá segir í umsögn IE að hafi kvartandi reikninga vegna máltíða eða símakostnaðar muni félagið endurgreiða þann kostnað, enda sé hann sanngjarn.

Með umsögn IE fylgdi afrit af tölvupósti rekstrardeildar Astraesus, flugrekstraraðila IE, til staðfestingar á umræddri bilun og upplýsingar er varða leigu staðgönguvélarinnar.

Umsögn IE var send kvartendum til athugasemda með tölvupósti þann 11. nóvember sl. Engar athugasemdir bárust.

Samkvæmt upplýsingum frá E, samræmingarstjóra hjá Isavia ohf., sem FMS bárust þann 16. desember sl. var flug 5W361 á áætlun kl. 08:55 þann 8. júlí sl. en var snúið við vegna bilunar og fór ekki fyrr en kl. 23:05 með leiguvél sem kom í stað þeirrar biluðu. Umrædd leiguvél hafði komið með farþega frá Osló kl. 21:42.

### **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. Er sú ákvörðun bindandi.

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 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 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.

Í 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 er m.a tiltekið að óviðráðanlegar aðstæður, sem leitt geta til þess að skyldur flugrekanda falli niður, geti skapast af öryggisáhættu. Eftir

brottför flugs 5W361 frá Keflavík kl. 08:55 þann 8. júlí sl. kom upp bilun í vélinni og hefur staðan verið metin svo að snúa þyrfti flugvélinni við aftur til brottfarastaðar af öryggisástæðum. Er ekki tilefni til að endurskoða það mat. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í stað hinnar biluðu vélar var fengin staðgönguvél og var raunbrottför flugs 5W361 til Osló kl. 23:05 að kvöldi þess 8. júlí sl. Þó telja verði töf flugsins frá Keflavík til Osló nokkra, er það mat Flugmálastjórnar að eins og málum sé háttað verði tímalengd tafarinnar ekki metin slík að leiði til skaðabótaskyldu í þessu tilviki. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að töfin hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og beri IE því ekki skylda til að greiða kvartendum skaðabætur á grundvelli reglugerðarinnar vegna seinkunnar flugsins.

Vegna seinkunar flugsins urðu kvartendur að greiða fyrir nýja miða í rútu frá flugvellið í Osló en fyrri farmiðar þeirra voru þeim ónothæfir. Ber IE ekki skylda til að bæta kvartendum tjónið á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Mun FMS ekki ákvarða um hugsanlega skaðabótaskyldu félagsins á öðrum grundvelli. Verða kvartendur að hafa slíka kröfu uppi á öðrum vettvangi kjósi þeir svo.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartanda um skaðabætur vegna seinkunar á flugi 5W361 þann 8. júlí 2011 er hafnað.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 21. desember 2011

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

*\*Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*