

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 350/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI307 þann 5. nóvember 2017.

### I. Erindi

Þann 5. janúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI307 frá Stokkhólmi til Keflavíkur þann 5. nóvember 2017 en fluginu var aflýst vegna veðurs. Áætluð brottför flugsins var kl. 13:20 og áætluð koma var kl. 15:30 síðar sama dag. Fóru kvartendur heim með ferjuflugi IA morguninn eftir kl. 08:00 og komust þeir á áfangastað í Keflavík kl. 10:10 síðar sama dag, sem varðar seinkun á komu um tæplega 19 klukkustundir.

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

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti dags. 7. febrúar 2018. Í svari IA, dags. 6. apríl 2018, kom fram að veðuraðstæður hafi verið mjög slæmar á Keflavíkurflugvelli þann 5. nóvember 2017 og því hafi þurft að aflýsa flestum flugum eftir hádegi þann dag. Færði félagið fram gögn úr flugumsjónarkerfum sínum þar sem m.a. kom fram að öllum flugum frá Evrópu til Keflavíkur umræddan dag væri aflýst og að ný flug væru skipulögð morguninn eftir. Útvegaði félagið hóteltögu og mat fyrir kvartendur á meðan beðið var eftir nýja fluginu. Þá tiltók félagið að sérstakt ferjuflug hafi verið sent til Stokkhólms til að flytja farþega heim sem fyrst til að minnka neikvæð áhrif aflýsingar á farþega.

Umsögn IA var send kvartendum til athugasemda. Í svari kvartenda, dags. 24. apríl 2018, kemur fram að fluginu hafi ekki upphaflega verið aflýst til næsta dags heldur hafi brottfarartíma verið seinkað til kl. 01:00 þann 6. nóvember 2017. Síðar um dag þann 5. nóvember 2017 hafi kvartendur fengið tilkynningu frá IA um að búið væri að fresta fluginu til morguns 6. nóvember 2018. Þá telja kvartendur að engin ástæða hafi verið fyrir svo langri seinkun þar sem að veður hafi lægt í Keflavík í kringum kl. 23:00 þann 5. nóvember 2017. Frá og með þeim tíma hefði IA hæglega getað framkvæmt hið upprunalega flug og því skapist bótaskylda af hálfu IA frá þeim tímapunkti fyrir frekari seinkunum sem eru lengri en þrjár klukkustundir. Að mati kvartenda varð seinkunin í heild níu klukkustundum lengri en þörf var fyrir og því telja kvartendur að um bótaskylda seinkun hafi verið að ræða.

### 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Af hálfu IA er því

haldið fram að afar slæmar veðuraðstæður hafi verið á Keflavíkurflugvelli þann 5. nóvember 2017. Farið var yfir veðurgögn af sérfræðingi SGS og taldi hann að gögnin sýni fram á afar slæmar veðuraðstæður á umræddum tíma. Þá hefur IA fært fram gögn sem sýna fram á að veruleg röskun varð á flugumferð á Keflavíkurflugvelli þann 5. nóvember 2017 vegna framangreindra veðuraðstæðna. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi FI307 þann 5. nóvember 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Þrátt fyrir að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið til staðar hvílir skylda á flugrekendum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 til að reyna að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í máli þessu liggur fyrir að flugrekandinn þurfti að aflýsa öllum flugum frá Evrópu til Keflavíkur ásamt tengiflugum í gegnum flugvöllinn. Þá sendi IA sérstakt ferjuflug til að flytja farþega, þ. á m. kvartendur, fyrr heim. Telur SGS því að miðað við aðstæður hafi IA uppfyllt skyldur sínar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 um að bregðast við óviðráðanlegum aðstæðum á forsvaranlegan hátt.

Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfum kvartenda.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og beinir Samgöngustofa þeim tilmælum til Icelandair að réttur farþega til upplýsingagjafar í kjölfar aflýsinga er mikilvægur og er sá réttur tilgreindur í 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.

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, 4. september 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur