

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 8/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 þann 8. desember 2011

### I. Erindi

Þann 13. apríl 2012 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI614 frá New York til Keflavíkur og þaðan til Osló 8. desember 2011 kl. 20:00. Þegar kvartendur mættu á flugvöllinn var þeim tilkynnt að fluginu væri aflýst og þeim boðið að fljúga með British Airways (BA) til London og þaðan til Osló. Kvartendur þáðu boðið, flug BA fór frá New York tveimur tímum seinna en flug IA var áætlað en kvartendur komu til Osló sex tímum seinna en upphafleg áætlun með IA gerði ráð fyrir.

Kvartendur krefjast 600 evra skaðabóta hvor frá Icelandair með vísan í reglugerð EB nr. 261/2004. Í kvörtun kemur einnig fram að IA hafi ekki upplýst kvartendur upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. apríl 2012 og ítrekaði beiðni um umsögn 7. og 15 maí 2012, en ekkert svar barst frá IA. Í ljósi þess að Flugmálastjórn hafði áður gefið út tvær ákvarðanir vegna kvartana um sama flugs og hér um ræðir, nr. 80 og 81/2012, ákvað stofnunin að nota þau svör sem IA sendi vegna þeirra. Svar IA var á þann veg að:

*„Ástæða seinkunar var **Engine oil dripping from tell tail pipe from Fuel Flow Governor on LH Engine.** Sjá meðfylgjandi tilkynningar frá Maintenance Control*

*Icelandair gera alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og er ýtarleg viðhaldsskýrsla send til Flugmálastjórnar. Þar sem við vitum ekki til þess að það hafi verið gerðar athugasemdir af hálfu Flugmálastjórnar vegna viðhalds viðkomandi vélar, teljum við auðsjáanlegt að þessi ákveðna bilun falli undir skilmála EB reglugerðar 261/2004 um ófyrirséða atburði og því séum við ekki bótaskyld, en veitum aðstoð í samræmi við reglugerð eftir þörfum hvers og eins farþega.*

#### **Eftirfarandi er athugasemd frá tæknideild**

Date: 06.01.2012 16:05

Subject: Re: TF-FIO AOG in New York. 08. Dec 2011

*Það hefði ekki verið hægt að koma í veg fyrir þessa bilun með reglubundnu eftirliti. Hinsvegar fannst bilunin við reglubundið eftirlit. Þessi hlutur sem um er að ræða er Fuel Flow Governor, hann sér um að stjórna eldsneytis flæðinu inn á hreyfilinn. Þessi hlutur er á tíma control, þannig að það er skift um hann á 15000 flugtíma fresti óháð því hvort hann er farin að láta á sjá eða ekki. Fuel Flow Governorin sem bilaði í TF-FIO átti eftir 3443 flugtíma, þegar það kom fram leki í honum. og það er svo sem lítið um það að segja annað en það gerist alltaf af og til að líftíma hlutir ná ekki að klára sinn áætlaða líftíma.“*

Í svarinu kom einnig fram að varahlutur hafi verið sendur frá Keflavík með FI615.

### 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 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 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 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.

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.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í

fyrirnefndum 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 koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi 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. innganglið 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi FI614 frá New York til Keflavíkur þann 8. desember 2011 og þaðan til Osló. Vegna aflýsingarinnar var þeim boðið far á lokaáfangastað með öðru flugfélagi með millilendingu í London. Seinkun kvartenda á komu til lokaáfangastaðar var sex klst. Með hliðsjón af reglugerð EB nr. 261/2004 krefst kvartandi 600 evra bóta vegna seinkunarinnar. Eins og áður segir hefur Flugmálastjórn tekið tvær ákvarðanir vegna kvartana um sama flugs og hér um ræðir, nr. 80 og 81/2012, og var það niðurstaða stofnunarinnar þar að IA hefði ekki tekist sönnun um að umrædd vélarbilun falli undir óviðráðanlegar aðstæður en þar sagði m.a. eftirfarandi:

*Flugmálastjórn hefur farið vandlega yfir rökstuðning IA fyrir biluninni og það er mat stofnunarinnar að sú bilun sem kom upp og viðgerð sem fylgdi í kjölfarið, og olli seinkun flugsins, verði að teljast hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Breytir tilvísun viðhaldsskýrslna engu þar um. Tekið skal fram að í viðhaldsáætlunum flugvéla (AMP) er tilgreint hvaða skoðunaratriði og viðhaldsverkefni þarf að framkvæma og hvenær svo á að gera með tilliti til flug tíma, fjölda landinga og tímabils.*

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að Ícelandair hafi ekki tekist sönnun um að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. hafi valdið seinkun á komu kvartenda á áfangastað. Þer Ícelandair að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IA er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

## **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 16. maí 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson