



## **Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 35/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W501 þann 13. júlí 2011**

### **I. Erindi**

Þann 18. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W501 frá Keflavík til London Gatwick kl. 08:55 þann 13. júlí sl. og var áætlaður komutími í London kl. 12:50. Fluginu seinkaði hins vegar um 11 klukkustundir og raunverulegur komutími var um kl. 22:30 sama dag. Í kvörtuninni kemur jafnframt fram að IE hafi ekki afhent kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega. Fer kvartandi fram á greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. október sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 7. og 18. nóvember sl. Engin umsögn hefur borist frá IE.

### **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. Sú ákvörðun er 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 nr. 261/2004/EB.

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 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi 5W501 frá Keflavík til London Gatwick kl. 08:55 þann 13. júlí sl. og var áætlaður komutími til London var kl. 12:50. Raunverulegur komutími var hins vegar ekki fyrr en um kl. 22:30 sama dag. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir. Í gögnum málsins liggur hins vegar fyrir umsögn Astraëus Airlines (AA), sem starfrækti umrætt flug fyrir hönd IE.

Í umsögn AA kemur fram að seinkunina á flugi 5W501 megi rekja til þess að að tæknileg bilun átti sér stað í öðru flugi þeirrar flugvélar sem áætlað hafði verið að nota í umrætt flug. Bilunin hafi ekki verið þess eðlis að hún hefði uppgötvast við reglubundið viðhald og teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi eigi því ekki rétt á skaðabótum skv. reglugerðinni.

Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er síðari flug varðar. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. FMS hefur áður í máli nr. FMS10060081 komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana. Sú niðurstaða FMS var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11010506 frá 30. júní 2011.

Þá ber að geta þess að FMS hefur í öðrum málum fjallað um það flug sem hér er til skoðunar, sjá ákvörðun nr. 79/2011, 19/- og 34/2012. Niðurstaða þeirra mála var sú að IE bæri skylda til að greiða skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi 5W501 Keflavík til London þann 13. júlí 2011. FMS kemst að sömu niðurstöðu í þessu máli sem hér er til skoðunar. IE ber að greiða kvartanda bætur

að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi 5W501 Keflavík til London þann 14. ágúst 2011.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartanda 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. másl. 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 IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express 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, 11. maí 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason