

## **Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 49/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W362 þann 1. október 2011**

### **I. Erindið**

Þann 9. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W362 frá Osló til Keflavíkur kl. 14:40 þann 1. október sl. með áætlaðri lendingu í Keflavík kl. 15:40 sama dag. Raunbrottför flugsins var hins vegar kl. 9:00 morguninn eftir, þann 2. október, frá Gautaborg. Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi verið ekið frá Gardermoen flugvelli í Osló til Gautaborgar. Á miðri leið var farþegum tjáð að gist yrði á hóteli í Gautaborg um nóttina og flogið til Keflavíkur morguninn eftir. Leiddi þetta til þess að komið var á áfangastað u.þ.b. 17 klukkustundum síðar en áætlað hafði verið. Samkvæmt upplýsingum frá IE var ekki unnt að fljúga frá Osló þennan dag sökum þess að flugvélin sem sinna átti fluginu hafði ekki getað lent í Osló fyrr um daginn vegna þoku. Hafði vélinni því verið beint til Gautaborgar til landingar hvar hún beið farþeganna sem áttu bókað flug frá Osló til Keflavíkur.

Fram kemur í kvörtuninni að IE hafi séð kvartanda fyrir hótulgistingu og hressingu, en hins vegar hafi kvartanda ekki verið afhentar upplýsingar um rétt sinn. Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur úr hendi IE sökum framangreindrar seinkunnar á flugi 5W362.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 9. nóvember sl., og var beiðnin ítrekuð 30. nóvember og 15. desember sl., auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Engar athugasemdir bárust 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 stjórnsýslulaga 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 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 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 hins vegar 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, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

Við mat á þeim atvikum er kunna að falla undir óviðráðanlegar aðstæður sbr. áður nefnda 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er litið til þess skilyrðis að flugrekanda ber að hafa gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að afstýra umræddri töf. Fyrir liggur að í því tilviki sem hér um ræðir kom þoka í veg fyrir að flugvél IE gat lent í Osló. Samkvæmt upplýsingum úr ATM fluggagnagrunni, sem hýstur er hjá Isavia ohf., og FMS hefur aðgang að má hins vegar sjá að á þessum tíma var unnt að fljúga frá Keflavík til Osló. Flugvél Icelandair flaug frá Keflavík kl. 08:03 þennan sama dag og lenti athugsemdalaust í Osló. Má því telja ljóst að umrædd flugleið hafi verið fær, flugvöllurinn sjálfur var opinn flugumferð og þeim flugvélum sem höfðu viðeigandi búnað var ekkert að vanbúnaði að lenda á þessum tíma á Gardermoen flugvelli í Osló.

Í tilvikum sem þessum ræður blindflugsbúnaður flugvallar og flugvélar auk þjálfunar flugmanna því hvort takmarkað skyggni hamli landingu eður ei. Saman eru þessi atriði greind eftir svokallaðri CAT flokkun, sem kveður annars vegar á um hvort loftfar hafi yfir tilskildum

blindlendingarbúnaði að ráða og hins vegar hvort flugmaður hafi hlotið viðeigandi þjálfun. Flokkunin er stigskipt og er CAT I flokkurinn lægsti flokkurinn en CAT IIIC sá hæsti. Til skýringar má nefna að loftför sem uppfylla skilyrði CAT I flokksins hafa einungis heimild til nákvæmnisblindaðflugs- og landingar þegar skyggni er a.m.k. 800 metrar eða flugbrautarskyggni er a.m.k. 550 metrar. Til samanburðar veitir CAT IIIB flokkurinn heimild til nákvæmnisblindaðflugs- og landingar þegar flugbrautarskyggni er 75 metrar eða meira sbr. orðskýringu fyrir nákvæmnisaðflug og landingu í 3. gr. reglugerðar nr. 694/2010 um almannaflyg flugvéla. Því hærri CAT heimild sem loftfar hefur, því minna skyggni er loftfarinu unnt að lenda í. Á flugvöllum hvar þoka er algeng er vaninn almennt sá að loftför og flugvellir uppfylli CAT III staðalinn.

Í ofangreindu máli er um að ræða skilin á milli þess að loftfar hafi CAT II eða CAT III heimild. Astraeus var sá flugrekandi sem sá um að fljúga fyrir IE á þeim tíma sem umrætt flug fór fram. Samkvæmt flugrekstrarleyfi Astraeus hafði félagið heimild til að framkvæma CAT III aðflug á öllum sínum flugvélum, sem ásamt tilskilinni þjálfun flugmanna ætti almennt að nægja til að fá landingarheimild í Osló miðað við veðurskilyrði þennan dag.

Flugmálastjórn lítur svo á að í ljósi þess að flugvöllurinn var opinn fyrir almenna flugumferð umræddan dag þá sé það ábyrgð IE að tryggja að þær flugvélar sem félagið er að nota séu með viðeigandi útbúnað svo unnt sé að veita farþegum þá þjónustu sem þeir hafa keypt hjá félaginu. Verður að telja að félagið hafi ekki gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra töfinni, enda hefði verið unnt að tryggja það að umrædd flugvél og flugmenn hennar uppfylltu skilyrði CAT III.

Með hliðsjón af ofangreindu er ekki hægt að fallast á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Áðurnefnd 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er undantekning sem ber að túlka þröngt og verður skortur á útbúnaði, sem orsakar töf, ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi laganna, og því verður ekki á það fallist að IE hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að afstýra umræddri töf.

Í ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 48/2012, er varðaði flug IE til Osló fyrr þennan dag, hvar þoka hamlaði henni landingu sem leiddi til þess að áætlunarflug IE til og frá Osló var fært til Gautaborgar, var kveðið á um skyldu Iceland Express til greiðslu skaðabóta. Var þoka í þessu tilviki ekki talin falla undir óviðráðanlegar aðstæður, enda má telja ljóst að unnt var að lenda flugvélum með CAT III heimild í Osló á þessum tíma. Umsögn IE vegna kvörtunar þessarar hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IE með engu móti fært fram sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, er leyst getur félagið undan skaðabótaskyldu. Ber IE 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 5W362 þann 1. október 2011.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Af því tilefni vill FMS taka 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 IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum 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 vegna seinkunar á flugi 5W362 1. október 2011.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartendur 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 innanríkisráðuneytisins skv. 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, 7. ágúst 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þ. Þorsteinsson