

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 59/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU277 21. desember 2010

### I. Erindi

Þann 6. apríl sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU277 frá Keflavík til Varsjár kl. 14:55 þann 21. desember 2010. Fluginu var hins vegar seinkað um 18 klukkustundir og var raunbrottför þess kl. 09:00 þann 22. desember 2010. Upplýsingar um tafir á brottför bárust kvartendum fyrst þegar komið var fram yfir áætlaðan brottfarartíma. Þá bárust þeim fram að brottför í sífellu SMS með breytinum og misvísandi upplýsingar um ástæður tafarinnar. Þá var millilent í Berlín og stoppað þar í rúma klukkustund á leiðinni til Varsjár en ástæðan var sögð tæknileg vandræði.

Samkvæmt upplýsingum kvartenda var vont veður víða í Evrópu á áætluðum brottfarardegi og dagana þar á undan og margar flugáætlanir raskast verulega. Hins vegar hafi vélin sem kvartendur fóru með til Varsjá verið föst í Luxemburg og ekki komist á tíma til Keflavíkur til áframflugs til Varsjár. Flugaðstæður á því svæði sem för kvartenda var heitið til (Varsjá) var með eðlilegum hætti og ekki neinar tafir á komum eða brottförum þaðan þennan dag.

Gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta sökum seinkunarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 7. apríl sl. með ítrekun dags. 25. maí sl. og þann 28. júní sl. með lokafrestur til umsagnar. Við umsagnarbeiðnum var ekki brugðist og með tölvupósti þann 2. ágúst sl. var IE tilkynnt að ákvörðunar FMS væri að vænta í málinu byggð á fyrirbyggjandi upplýsingum. Með tölvupósti dags 4. ágúst sl. var kvartanda tilkynnt um að málið væri til til ákvörðunar. Í tölvupósti C, hdl., dags. 4. ágúst sl. kom fram að umsögn félagsins bærst FMS degi síðar. Engin umsögn hefur borist.

### 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 fyrir flugrekandann.

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, 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 sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða ef um mikla seinkun er að ræða. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur færst sönnur 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. Er hér um að ræða undantekningu frá framangreindri meginreglu sem túlka verður þröngt svo sem fram kemur í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*, sbr. 20. málsgrein dómsins. Ber flugrekandi hallann af sönnunarskorti.

Fyrir liggur að seinkun á brottför flugs AEU277 frá Keflavík til Varsjár þann 21. desember sl. nam um 18 klukkustundum. Sjóarmið Iceland Express vegna málsins bárust ekki þrátt fyrir ítrekuð tækifæri. Af hálfu IE hefur ekki verið sýnt fram á að hin mikla seinkun á flugi AEU277 hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst geti flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar. Skal Iceland Express greiða hvorum kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á fluginu skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### **Ákvörðunarorð**

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

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 8. ágúst 2011