

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2013 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI630 þann 30. október 2012

### I. Erindi

Þann 28. janúar sl. barst Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A f.h. B og C. Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) frá Boston til Keflavíkur þann 29. október sl. með flugi FI630. Ferðinni var aflýst vegna fellibyls sem fór um austurströnd Bandaríkjanna þann dag og var kvartendum tjáð að þau ættu bókað flug daginn eftir, þann 30. október sl. kl. 21:40. Þegar kvartendur mættu á flugvöllinn þann 30. október var þeim hins vegar tjáð að flugið félli niður þar sem ekki hefði tekist að manna áhöfn um borð. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum hafi hvorki verið kynnt réttindi sín né verið boðin aðstoð. Urðu kvartendur því að útvega sér hótulgistingu og standa undir kostnaði vegna þess auk leigubílaferða, fæðis og vinnutaps auk annarra óþæginda. IA bauð kvartendum bætur vegna gistingar og kostnaðar, samtals 145 evrur. Kvartendur þáðu ekki boðið þar sem þau töldu sig eiga rétt á skaðabótum. Kvartendur fara fram á 600 evrur á mann í skaðabætur vegna aflýsingarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 30. janúar sl. Þann 3. febrúar sl. barst svar frá IA þar sem fram kom að kröfu kvartenda hefði verið hafnað þar sem um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Allar truflanir sem urðu á áætlun þessa daga og dagana eftir hafi verið beintengd við veðuraðstæður og því hafi ekki verið fyrir hendi skilyrði til bótagreiðslu samkvæmt reglugerð. IA hafi boðið öllum farþegum sem tengdust þessum flugum að greiða hluta kostnaðar sem farþegar urðu fyrir vegna upphalds, 100 evrur fyrir hverja nótt á hóteli, 25 evrur vegna fæðis fyrir hverja nótt og 20 evrur vegna notkunar síma/internets fyrir hverja nótt. IA tekur fram í athugasemdum sínum að framangreint sé viðmiðunarverð sem notast sé við í aðstæðum sem þessum enda séu engar slíkar viðmiðanir í reglugerðinni og það geti ekki talist eðlilegt að flugfélög borgi hvað sem er vegna aðstoðar. Hótel er miðað við meðalverð á 3 stjörnu hóteli á svæðinu. Fæði gerir ráð fyrir lágmarkspörfum, áfengi, gos og reikningar frá sérstaklega dýrum veitingastöðum séu ekki samþykktir sem lágmarkspörf. Sími/internetkostnaður er miðaður við eitt símtal eins og reglugerð gerir ráð fyrir.

Athugasemdir við umsögn IA bárust frá A f.h. kvartenda þann 5. febrúar sl. Þar kemur m.a. fram að kvartendur hafi fengið þær upplýsingar þegar þau komu á flugvöllinn í Boston þann 30. október sl. að ekki hafi tekist að manna áhöfn vélarinnar og því yrði henni ekki flogið fyrr en 31. október. Engar frekari ráðstafanir hafi verið gerðar eða frekari leiðbeiningar gefnar. Ljóst væri að 29. október hefðu stórkostlega veðurhamfarir gengið yfir austurströnd Bandaríkjanna en daginn eftir hefði flug verið komið í sæmilegt horf. Bent var á að önnur

flugvél hafi farið af stað frá Boston til Keflavíkur þennan dag. Af því leiði að Icelandair hefði getað gert ýmsar ráðstafanir til að koma í veg fyrir tjón farþega, t.d. að senda aðra áhöfn með vélinni, láta farþega vita fyrir að fluginu yrði aflýst, eða gefa farþegum frekari leiðbeiningar um að halda kvittunum. Ekkert af þessu hafi verið gert. Af þeim sökum eigi kvartendur einungis kvittun vegna hótélherbergis. Kvartendur segja ljóst að viðbáru um óviðráðanlegar aðstæður eigi ekki við um flugið 30. október sl. og ítreka kröfur sínar um bætur.

Þann 19. júní sl. hafði Flugmálastjórn samband við ISAVIA ohf. til þess að fá upplýsingar um það hvort að flugvélar frá IA hefðu farið um flugvöllinn í Boston þann 30. október sl. Svar frá ISAVIA ohf. barst seinna sama dag. Þar kom fram að tvær flugvélar frá IA hefðu lagt af stað frá Keflavík til Boston þann dag. Önnur þeirra kom frá Boston að morgni 31. október sl.

### 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 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 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 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. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., 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.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, 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.

Fyrir liggur að flugi kvartenda FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 30. október sl. var aflýst og hafa kvartendur farið fram á greiðslu skaðabóta vegna aflýsingarinnar. Í umsögn IA vegna málsins kemur fram að fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs og hefur IA hafnað greiðslu skaðabóta á þeirri forsendu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Fram hefur komið hjá kvartendum að þeim hafi verið tjáð að aflýsingin hafi verið vegna þess að ekki tókst að manna áhöfn um borð. Ekki hafa komið fram mótmæli af hálfu IA að því er það varðar. Einnig er ljóst að tvær vélar IA flugu frá Keflavík til Boston þennan dag en aðeins önnur þeirra flaug tilbaka sama dag.

Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangслиðum reglugerðarinnar. Í 14. inngangслиð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum veðurskilyrða sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. Í 15. inngangслиð reglugerðarinnar kemur fram að aðstæður skuli teljast óviðráðanlegar ef ákvörðun í flugmálastjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi valdi mikilli seinkun eða aflýsingu viðkomandi loftfars.

Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu það 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. inngangслиð 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.

Það er ljóst af framangreindu að óveður hamlaði ekki flugi frá Boston þann 30. október sl. Hins vegar er spurningin sú hvort sú staðreynd að flug raskaðist vegna óveðurs þann 29. október sl. leiði til þess að aflýsing flugs þann 30. október sl. leiði ekki til bótaskyldu. Samgöngustofa getur ekki fallist á þann rökstuðning IA að aflýsing flugs kvartenda þann 30. október sl. falli undir óviðráðanlegar aðstæður. Það flugu tvær vélar frá Keflavík til Boston þann 30. október sl. þannig að það er ljóst að óveður hamlaði ekki flugi. Aðeins önnur vélin flaug heim sama dag. IA hefur ekki hafnað því að aflýsing umrædds flugs hafi verið vegna þess að ekki tókst að manna áhöfn um borð. Það er mat Samgöngustofu að IA hafi ekki sýnt fram á að félagið hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 til að leysa félagið undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

Ber 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 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að veita farþegum ákveðna aðstoð skv. 8. og 9. gr. þegar flugi er aflýst. Fyrir liggur að flugi kvartanda bæði þann 29. og 30. október sl. var aflýst. Samkvæmt a- til c- lið 1. mgr. 9. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar bar IA því að bjóða kvartendum, þeim að kostnaðarlausu, máltíðir og hressingu í samræmi við lengd dvalarinnar, hótulgistingu og flutning milli flugvallar og gistaðstöðu. Þá bar IA skv. 2. mgr. 9., sbr. b- lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar að bjóða kvartendum að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita, bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. SGS vekur athygli á því, í ljósi fram kominna gagna, að ákvæðið gerir ráð fyrir að veitt séu tvö símtöl en ekki eitt.

Að sögn kvartenda var þeim hvorki kynnt réttindi sín eins né boðin aðstoð. Hefur því ekki verið mótmælt af IA. IA bauð kvartendum bætur vegna gistingar og kostnaðar, samtals 145 evrur, sem þau þáðu ekki þar sem þau töldu sig eiga rétt á bótum að upphæð 600 evrum. Það tilboð IA á sér rót í 9. gr. reglugerðar EB 261/2004 og er óháð því hvort bótaréttur er til fyrir hendi samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB 261/2004. Af 5. gr. sömu reglugerðar er ljóst að það að farþegar þiggi bætur vegna kostnaðar samkvæmt 9. gr. sviptir þá ekki rétti til skaðabóta samkvæmt 7. gr., sé bótaréttur til staðar. Það er mat SGS að kvartendur eigi einnig rétt endurgreiðslu á kostnaði skv. 9. gr. reglugerðar EB 261/2004.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Ícelandair skal greiða kvartendum bætur að upphæð 600 evrum á mann, samtals 1200 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ícelandair skal endurgreiða kvartendum kostnað sem þau urðu fyrir vegna aflýsingarinnar eftir því sem segir í 9. gr. reglugerðar EB 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ícelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr.

261/2004. Þeim fyriræmælum er beint til 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 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 8. júlí 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson