

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs FI202 þann 27. júní 2011

### I. Erindi

Þann 12. ágúst sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi átti ásamt konu sinni bókað far með flugi Icelandair (IA) FI202 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 27. júní 2011 kl. 01.00 og áætluð landing kl. 06.00 Fluginu var hins vegar aflýst sökum verkfalls flugvirkja IA. Af kvörtuninni má ráða að kvartendur hafi ekki fengið neinar leiðbeiningar um réttindi sín. Kvörtuninni fylgdu samskipti kvartanda við IA. Þar kemur m.a. fram að flug kvartenda frá Keflavík hafi verið millilending á leið þeirra frá New York til Kaupmannahafnar. Á flugvellið í New York hafi þeim verið tjáð þau hefðu verið endurbókuð í flug sem áætlað var að lenti í Kaupmannahöfn kl 10.25, rúmlega 4 klukkustundum síðar en hið aflýsta flug. Var þeim tjáð að starfsfólk IA mundi vera þeim innan handar í Keflavík. Hinsvegar hafi enga aðstoð verið að finna í Keflavík. Í svörum IA kemur fram að aflýsing flugsins hafi verið sökum verkfalla og komi því ekki til greiðslu skaðabóta þar sem IA líti svo á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. IA hafi endurbókað kvartendur með það að leiðarljósi að þeir kæmst sem allra fyrst til áfangastaðar.

Kvartendur krefjast skaðabóta í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. ágúst sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 16. september sl. Í ítrekuninni var tekið fram að ef ekki yrði brugðist við kvörtuninni innan sjö daga mundi Samgöngustofa taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirbyggjandi gögnum. Þann 20. september barst svar frá IA þar sem vísað var í fyrri svör IA til kvartenda. IA hafi ekkert við þau svör að bæta. Orsökina væri verkfallsaðgerðir sem flokkuðust undir óviðráðanlegar aðstæður. Einnig var bent á að kvörtunin hafði borist til Samgöngustofu eftir að 2 ár voru liðin frá atburði og væri því kröfufrestur liðinn.

Athugasemdir við umsögn IA bárust frá kvartendum þann 21. október. Þar kemur fram að reglugerð EB nr. 261/2004 sé ætlað að vernda farþega og það sé skýrt að flugrekendur skuli gera allt sem í þeirra valdi standi til að forðast seinkanir og að sönnunarbyrðin um að ekki hefði verið hægt að afstýra seinkun væri á flugrekandanum. Erfitt væri að forðast almenn verkföll en hér væri um að ræða verkfall hjá IA og hlyti það að vera á ábyrgð IA að leysa það og vandamál sem sköpuðust í kjölfar þess. IA hafi hvorki gert grein fyrir ástæðu þess að verkfallið átti sér stað né hvers vegna IA hafi ekki getað leyst það. Kvartendur hafi valið þetta

flug sökum þess að það hentaði vel miðað við vinnu en vegna aflýsingarinnar hafi þau misst af mikilvægum fundum í vinnu sinni.

### 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 stjórnslulaga 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.

Í 5. mgr. 109. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 segir að kröfur samkvæmt X. kafla laganna fyrnist ef mál verði ekki höfðað áður en tvö ár eru liðin frá því er loftfar komi á ákvörðunarstað eða tvö ár eru liðin frá þeim degi er loftfar skyldi koma þangað eða frá því að flutningur stöðvaðist. Er hér um að ræða sérreglu gagnvart hinni almennu fjögurra ára fyrningarreglu í 3. gr. laga um fyrningu kröfuréttinda nr. 150/2007.

Atvik þessa máls urðu þann 27. júní 2011 og kvörtun barst Samgöngustofu þann 12. ágúst 2013, rúmlega 2 árum síðar. Að mati Samgöngustofu var mál þetta fyrnt þegar það barst stofnuninni. Getur þegar af þeirri ástæðu ekki komið til bóta vegna aflýsingarinnar.

Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um skaðabætur hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair, skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 25. febrúar 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson