

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 37/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU271 31. júlí 2010

### I. Erindið

Þann 5. nóvember sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, fyrir hönd A, B og C, kvörtun dagsett 1. nóvember sl. til Flugmálastjórnar Íslands (FMS). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí 2010. Í kvörtuninni kemur fram að upphafleg brottför var áætluð kl. 07:00 en raunbrottför verið kl. 19:30 að kvöldi sama dags eða seinkun á flugi um rúmar 12 klukkustundir. Kvartendur voru ekki upplýstir um réttindi sín en IE úthlutaði matarmiðum að upphæð 2500 ISK.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 10. nóvember sl. Óskaði D, lögfræðingur IE, eftir fresti til umsagnar þann 3. desember og var tveggja vikna frestur veittur. Með bréfi D, dags. 25. október sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur að af óviðráðanlegum ytri aðstæðum sem ekki hefði verið hægt að afstýra, þ.e. vegna fugls sem flogið hafi í hreyfil flugvélarinnar á flugleiðinni næst á undan framangreindu flugi, hafi þurft að seinka brottför. Engin leið var fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Ekki hafi komið í ljós að aðskotahlutur væri í hreyfli flugvélarinnar fyrr en við reglubundna skoðun á vélinni síðla kvölds í Danmörku þann 30. júlí. Í upphafi var ekki ljóst hvort að flugvélin væri í flughæfu ástandi þrátt fyrir þessa uppákomu en flugvirkjar hófust strax handa við viðgerð á flugvélinni. Þegar í ljós kom að ekki væri unnt að fljúga flugvélinni voru allar ráðstafanir gerðar til að koma í veg fyrir seinkun á umræddu flugi. Þar sem innan við hálfur sólahringur að næturlagi var frá því að flugvélin varð óflughæf og til áætlaðrar brottfarar flugsins reyndist útilokað að fá staðgönguvél fyrir framangreint flug. Þá kemur það mat IE fram í umsögninni að atvikið flokkist ekki undir venjulegt í umhverfi flugrekanda enda óviðráðanlegar aðstæður sem ollu öryggishættu ef ekki hefði verið gripið til ráðstafana strax. Jafnframt segir að þrátt fyrir að afleiðingar atviksins hafi verið bilun í loftfarinu verði ekki séð að það eitt útiloki að *force majeure* aðstæður hafi skapast í umrætt sinn þar sem að engin leið var fyrir IE að afstýra seinkun á framangreindu flugi. Þá hafi kvartendur keypt ferð hjá ferðaskrifstofunni Island Tours og því seldi IE þeim ekki flugmiðann beint. Þar af leiðandi hafi hvorki netfang né farsímanúmer verið skráð hjá farþegunum og ekki hægt að koma til þeirra skilaboðum um seinkun jafnvel þó IE hefði haft ástæðu til að ætla að seinkun yrði á áætluðum brottfarartíma. Tekið er fram að farþegum hafi verið boðin aðstoð í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004

Með tölvupósti FMS, dags. 29. desember sl. var framangreind umsögn send kvartendum til athugasemda. Í tölvupósti sem barst frá kvartendum dags. 20. febrúar sl. ítrekuðu kvartendur að flugi þeirra hafi seinkað um 12 klukkustundir. Reglugerð EB nr. 261/2004 sé skýr um rétt farþega til endurgreiðslu farmiða í tilvikum sem þessum. Ekki skipti máli hvað komið hafi upp í flugvél í öðru flugi. Á brottfarartíma hafi engin flugvél verið til staðar í flughæfu ásigkomulagi.

### 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 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 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 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.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU271 hafi orðið vegna þess að flugvélin sem átti að fara í þetta flug hafi á flugleiðinni næst á undan umræddu flugi fengið fugl í hreyfil. Í ljósi þess að þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og Evrópudómstóllinn hefur túlkað undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dómur Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari 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. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að Iceland Express hafi ekki tekist að sýna fram á að seinkun á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi AEU271 þann 31. júlí sl.

### ***Ákvörðunarorð***

Iceland Express skal greiða hverjum 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 AEU271, 31. júlí 2010.

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.