

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 22/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AB3547 þann 24. ágúst 2014

### I. Erindi

Þann 29. september 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A fyrir hönd 22 farþega, hér eftir nefndir kvartendur, sem áttu bókað far með flugi Air Berlin (AB) AB3547 þann 24. ágúst 2014 frá Keflavík til Berlínar, áætluð brottför var kl. 00.45 en því flugi var aflýst. Raunveruleg brottför var 25. ágúst u.þ.b. kl. 04.00. Í undirritaðri staðfestingu frá þjónustuaðila Air Berlin í Keflavík, dags. 24. ágúst er staðfest að fluginu hafi verið aflýst vegna umbrota í Bárðarbungu en einnig staðfest að Keflavíkurflugvöllur hafi verið opin fyrir umferð á þessum tíma.

Kvartendur krefjast skaðabóta vegna aflýsingarinnar í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi AB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. september, þann 30. september barst svar frá AB þar sem kvartað var yfir því að ekki væri hægt að opna viðhengin sem fylgdu með tölvupóstinum. SGS sendi samdægurs nýjan póst með umbeðnum viðhengjum. Þegar ekkert heyrðist frekar frá AB var beiðni um umsögn ítrekuð 3. desember og aftur 6. febrúar. Í seinni ítrekun SGS var AB gefin 10 daga svarfrestur og upplýst að ef umsögn bærisk ekki yrði SGS að gefa út ákvörðun í málinu byggða á fyrirliggjandi gögnum. Þann 9. júní sl. var svo gefin auka vikufrestur í tölvupósti en engin umsögn hefur borist frá AB vegna þessarar kvörtunar.

Í gögnum málsins er að finna tölvupóst frá AB til eins kvartenda, dags. 3. september og þar gefur AB þá skýringu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða: „According to our flight documentation the flight could not be operated as scheduled due to exceptional circumstances. We kindly ask for your understanding that we are not liable for possible consequential costs in such cases.“

### 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 stjórnálaganna 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 [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. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 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 flug kvartenda AB3547 átti að fara frá Keflavík til Berlínar þann 24. ágúst 2014 en flugi þeirra var aflýst, að sögn AB vegna eldsumbrota í Bárðarbungu. Veruleg eldsumbrot áttu sér stað í Bárðarbungu þann 23. ágúst 2014 og eins og sjá má í stöðuskýrslu aðgerðarstjórnar frá kl. 17.54 þann dag:

„Vísindamenn Veðurstofu Íslands telja að lítið eldgos sé hafið undir sporði Dyngjujökuls. Ríkislögreglustjóri hefur ákveðið að færa hættustig upp á neyðarstig og Veðurstofa Íslands (VÍ) hefur fært litakóða vegna flugs upp á rautt. VÍ gefur út SIGMET með spá um öskudreifingu en blindflugsheimildir eru ekki veittar í þeim svæðum. Allir áætlunarflugvellir eru opnir.“

Fyrir liggur að Keflavíkurflugvöllur var opinn fyrir flugumferð á þeim tíma sem brottför AB3547 átti að vera þrátt fyrir eldsumbrot í yfir í Bárðarbungu, sbr. áður nefnda staðfestingu

þjónustuaðila Air Berlin í Keflavík, og einnig sýndu rannsóknir Samgöngustofu að flugvöllurinn var opinn á þeim tíma sem flugið átti að fara fram .

Air Berlin hefur ekki svarað beiðni Samgöngustofu um umsögn vegna þessa flugs, og hefur ekki sýnt framá að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem áttu sérstaklega við umrætt flug. Á grundvelli framangreinds er það því niðurstaða Samgöngustofu að Air Berlin eigi að greiða kvartendum bætur.

### **Ákvörðunarorð**

Air Berlin skal greiða hverjum kvartenda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 25. júní 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir