

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 90/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
TB169 þann 25. júní 2017.**

**I. Erindi**

Þann 9. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf. f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Air Baltic (BT) nr. BT169 frá Riga til Keflavíkur þann 25. júní 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 09:35 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 12:36, eða 3 klst. og 1 mín. seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að vélin hafi lent á Egilsstöðum í stað Keflavíkur og beðið þar dágóða stund áður en haldið var til Keflavíkur. Flugrekandi gaf þá skýringu að þetta hafi verið vegna rafmagnsleysis á Keflavíkurflugvelli.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi BT kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. nóvember 2016 og var beiðnin ítrekuð þann 30. desember sl. Í svari BT sem barst Samgöngustofu þann 3. janúar sl. kemur m.a. fram að fluginu hafi seinkað vegna landingartakmarkana á Keflavíkurflugvelli. Rafmagnslaust hafi verið á flugvellinum og því þurft að beina fluginu til landingar á Egilstaðaflugvelli. Vegna rafmagnsleysisins hafi landingarljós flugvallarins í Keflavík ekki virkað og að auki hafi verið þoka sem gerði það ómögulegt að lenda í Keflavík.

Þar sem um ófyrirsjáanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sé félagið ekki bótaskyldt vegna þeirra. Félagið líti svo á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og hafni þar af leiðandi greiðslu skaðabóta til kvartanda vegna seinkunarinnar.

Meðfylgjandi umsögn BT voru gögn úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýna að ekki hafi verið heimild til landingar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum landingartíma flugsins.

Svar BT var sent kvartanda til umsagnar þann 3. janúar sl. en engar frekar athugasemdir bárust.

### 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 stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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 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 EB 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 seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög 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.

Álitaefni þessa máls er hvort flug kvartanda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. Í 15. inngangslíð reglugerðarinnar segir enn fremur að aðstæður skuli teljast óviðráðanlegar ef áhrif af ákvörðun í flugumferðastjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi, veldur mikilli seinkun, seinkun yfir nótt eða því að einni eða fleiri ferðum þess loftfars er aflýst, jafnvel þótt viðkomandi flugrekandi hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra seinkun eða aflýsingu flugs.

Í máli þessu hefur flugrekandi lagt fram gögn sem sýna að ekki hafi verið heimilt að lenda á Keflavíkflugvelli á áætluðum landingartíma flugs kvartanda. Ákvörðun flugstjóra um að lenda vélinni á Egilsstöðum og bíða þar til heimilt væri að lenda í Keflavík var byggð á þeirri staðreynd að flugvöllurinn var lokaður vegna rafmagnsleysis og þoku. Sú staða að flugvöllur er lokaður sem og óhagstæð veðurskilyrði vegna þoku eru hvort tveggja óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Með vísan til framangreinds er kröfu kvartanda um skaðabætur vegna seinkunarinnar, hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Air Baltic, skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. ágúst 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur