

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 51/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI503 4. janúar 2011

### I. Erindi

Þann 23. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair FI503 frá Amsterdam til Keflavíkur þann 4. janúar sl. Flug í þeirra var hins vegar aflýst tvo daga í röð og sátu kvartendur samtals um átta klukkustundir í vélinni þessa tvo daga en raunbrottför flugs kvartenda var kl. 13:20 þann 6. janúar sl. Fram kemur að kvartendum hafi verið séð fyrir hótelligingu, fæði og flutningi þann tíma sem töf á brottför stóð. Jafnframt kemur fram að kvartendur hafi hlotið samtals 90.000 ISK peningagreiðslu úr hendi Icelandair vegna aflýsingarinnar. Gera kvartendur kröfu um frekari greiðslu skaðabóta er þau telja sig eiga rétt til en Icelandair hafnað.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. janúar sl. Með tölvupósti D dags. 9. febrúar sl. barst umsögn Icelandair þar sem fram kemur að seinkun hafi verið í beinu sambandi við bilun í vél en hún hafi orðið lengri en áætlanir stóðu til. Vélin hafi verið stödd á sama stað og farþegar allan tímann og bilunin verið ófyrirsjáanleg. Ákveðið hafi verið að greiða farþegum sem lentu í 2 daga seinkun umfram bætur eins og komi fram í bréfi til farþega, inneign að upphæð 30.000 eða 42.000 vildarpunkta. Samkvæmt upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem fylgdi umsögn Icelandair var bilun lýst svo: „TE Flap asymmetry warning during flap down selection.“ Meðal annars má greina af sömu skýrslu að varahlutur í flugvélinu var fenginn frá London.

Kvartendum var gefinn kostur á að koma að athugasemdum við umsögn Icelandair með tölvupósti FMS dags. 21. febrúar sl. Engar athugasemdir bárust. Með tölvupósti FMS til kvartenda dags. 21. júní sl. var óskað upplýsinga um hvort sátt hefði náðst milli kvartenda og Icelandair og jafnframt undir hvaða kostnaði þegar greiddar 90.000 ISK hefðu átt að standa. Í tölvupósti kvartenda dags. 25. júní sl. kemur fram að upphæðin svari til endurgreiðsla á flugmiðum sem kvartendur hafi fengið í stað inneignar. Málið snúist um hvort þau eigi að auki rétt á greiðslu skaðabóta.

### 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 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 fyrir flugrekandann.

Um réttindi farþega vegna aflýsingar 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 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. Fyrir liggur að farþegum var boðnar hressingar, hótalgisting og flutningur milli flugvallar og hótels. Verður litið svo á að Icelandair hafi uppfyllt skyldu sína samkvæmt framangreindum ákvæðum reglugerðarinnar.

Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eiga farþegar einnig 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) lið, 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.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytenda flugþjónustu. Meginreglan er sú að farþegar eiga rétt á skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Verður að líta á ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem undantekningu frá þeirri meginreglu sem túlka verði þröngt. Á slíkt jafnfram stoð í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, sbr. 20. málsgrein dómsins.

Icelandair hefur borið fyrir sig að töf á brottför kvartenda hafi verið í beinu sambandi við ófyrirsjáanlega bilun í vél. Flugvélin hafi verið stödd á sama stað og farþegar allan tímann. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.*, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Af niðurstöðu dómsins er ljóst að sérstök alvarleg og ófyrirsjáanleg, utanaðkoma atvik sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda þarf til svo réttlæti undanþágu frá meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til greiðslu skaðabóta í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunna á flugi. Hvílir á flugrekanda að sýna fram á tilvist óviðráðanlegra aðstæðna og þá jafnframt að

sýna fram að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til. Er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Það er því mat Flugmálastjórnar Íslands að flugi hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 400 evrur hvert vegna aflýsingar á flugi FI503 frá Amsterdam til Keflavíkur þann 4. janúar sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Koma áðurgreiddar 90.000 ISK til kvartanda umræddum bótagreiðslum til frádráttar en litið verður á greiðslu þessa sem bótagreiðslur en ekki endurgreiðslu flugmiða en fyrir liggur að kvartendur fengu far með flugi Icelandair frá Amsterdam til Keflavíkur þann 6. janúar sl.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair 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. Til frádráttar skal koma samtals 90.000 ISK eða 30.000 ISK fyrir hvern kvartanda en sú bótagreiðsla hefur þegar verið innt af hendi af hálfu Icelandair.

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.