

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
6F104 þann 10. ágúst 2016.**

**I. Erindi**

Þann 11. ágúst sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Primera air (PA) frá Tenerife til Keflavíkur þann 10. ágúst 2016, áætlaður brottfarartími var kl. 15:50 en raunverulegur brottfarartími kl. um 19:00 og raunverulegur komutími 03:20 eða í 7. klst. seinkun.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar 261/2004 sbr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi PA kvörtunina til umsagnar þann 25. október, þann 26. október barst svar PA. Þar kemur fram að seinkunin sé tilkomin vegna þess að ekki hafi verið hægt að lenda á Tenerife vegna veðurs en vindhvörf voru við flugvöllinn og því hafi vélinni verið snúið til Las Palmas þar sem hún beið af sér veðuraðstæður. Afleiðing þessa var að millilenda þurfti í Barcelona á heimleiðinni og skipta um áhöfn sem annars hefði farið yfir á tíma. Svar PA var sent kvartendum til umsagnar 29. nóvember og sama dag barst svar þeirra þar sem bent er á að flug hjá öðrum flugfélögum hafi verið eðlileg.

**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 stjórnáslulaga 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort flug kvartenda hafi tafist vegna óviðráðanlegra aðstæðna. ÞA bendir á að flug félagsins frá Keflavík til Tenerife hafi seinkað vegna veðuraðstæðna sem flokkist sem óviðráðanlegar aðstæður. Í gögnum sem félagið leggur fram kemur fram að þrjár tilraunir hafi verið gerðar til lendingar áður en hætt var við að lenda og vélinni snúið frá. SGS leggur ekki mat á þá ákvörðun sem slíka heldur eingöngu á það flug sem kvartað er yfir. Í gögnum FlightStats (<http://www.flightstats.com/go/Home/home.do>), má sjá að á tímabilinu 13:00 til 19:00 var nokkur umferð á flugvöllinum sem þýðir að hann var ekki lokaður og flug 6F104 hefði geta lagt af stað á réttum tíma.

Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin vísar til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Með vísan til þess sem að framan greinir ber PA að greiða kvartendum bætur.

### **Ákvörðunarorð**

Primera air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evra skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 28. febrúar 2017

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir