

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 42/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 31. maí 2010

### I. Erindi

Þann 3. janúar sl. var Flugmálastjórn Íslands (FMS) framsend á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, frá Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi, kvörtun A dagsett 14. október 2010. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Icelandair FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. maí 2010 og þaðan áfram til Kaupmannahafnar. Upphaflega var brottför frá New York áætluð kl. 20:35 þann 31. maí 2010 en raunbrottför þess var hins vegar um sólahring síðar, eða kl. 19:30 þann 1. júní 2010.

Kvartanda var boðin hótulgisting, ferðir til og frá flugvelli og gististaðar, morgunmatur þann 1. júní 2010 og matarúttektarmiði að upphæð 10 dollara. Kvartanda var neitað um frekari hressingu og endurgjaldslaus símtöl. Þá kemur fram að kvartanda hafi verið neitað um bætur og skriflega staðfestingu á töfnni þegar eftir slíku var leitað. Kvartandi hafnar framkomnum tilvísunum Icelandair um tæknilega örðugleika er fríi félagið bótaábyrgð og gerir kröfu um skaðabætur vegna seinkunarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. janúar sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 21. janúar sl. Með tölvupósti, dags. 9. febrúar sl., barst FMS umsögn Icelandair. Þar kom fram að seinkun á fluginu hafi verið vegna ófyrirsjáanlegrar bilunar sem strax hafi verið farið í að laga. Farþegum hafi verið séð fyrir hóteli, fæði og ferðum til og frá hóteli eftir þörfum. Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem barst með umsögn Icelandair er bilun lýst sem „VIBRATION FELT IN MID SECTION OF A7C - -CROSSOVER DUCT FOUND WITH A CRACK“.

Framangreind umsögn Icelandair var send Neytendaaðstoðinni f.h. kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 18. febrúar sl. og bárust í kjölfarið þær upplýsingar með tölvupósti þann 21. febrúar að kvartandi óskaði eftir því að FMS ákvarðaði í málinu. Þar sem nokkur tími hafði liðið frá síðustu samskiptum óskaði FMS þann 27. maí sl. eftir upplýsingum frá kvartanda um hvort enn væri vilji hennar að halda til haga afgreiðslu málsins hjá FMS, jafnframt því sem kvartanda var boðið að koma að frekari upplýsingum áður en ákvörðun yrði tekin. Með tölvupósti kvartanda sama dag kom fram að hver svo sem ástæða seinkunarinnar var þá hefði öll framkoma Icelandair verið með þeim hætti að sér hafi verið ómögulegur sá kostur að ná öðru flugi til Kaupmannahafnar. Farþegar hafi upphaflega verið látnir bíða lengi um borði í vélinni meðan hún var skoðuð og þegar farþegum hafi loksins verið hleypt úr vélinni hafi verið búið að loka flugvöllinum og farþegum komið á hótél. Næsta

dag hafi þau dvalið allan daginn á hóteli án þess að starfsfólk Ícelandair hafi upplýst um rétt til þess að fá annað flug til Kaupmannahafnar með fyrri brottfarartíma. Þannig hafi Ícelandair komið í veg fyrir að farþegar hefðu val um annan kost til að komast til lokaákvörðunarstaðar. Allt vegna vélarbilunar sem hefði átt að vera ljós við reglubundna skoðun fyrir flugtak. Hafi hún vegna þessa tafist um sólahring og vilji þ.a.l. halda uppi kröfu sinni um skaðabætur.

### 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.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytenda flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerðinni er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða sé um mikla seinkun að ræða, sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. 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 sú túlkun jafnfram stoð í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, sbr. 20. málsgrein dómsins.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna bilunar í vél sem nota átti í flugi FI614. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í áður nefndum 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. Þá hvílir á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum 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 FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. maí sl. hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 600 evrur vegna seinkunar á umræddu flugi FI614 frá New York til Keflavíkur og þaðan áfram til Kaupmannahafnar, þann 31. maí sl., sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi FI614 þann 31. maí 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.