

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 203/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI688 þann 10. nóvember 2017.

### I. Erindi

Þann 3. september 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun AB og þriggja barna (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 10. nóvember 2017 með áætlaðri brottför kl. 18:00 en fluginu var aflýst. Fengu farþegar bókað nýtt far með flugi IA daginn eftir kl. 17:50 og seinkaði komu farþega til Keflavíkur því um sólarhring.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### I. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 19. september 2018. Í svari IA, dags. 20. september 2018, kom fram að stuttu fyrir brottför á flugi FI688 varð öryggisbrestur á brottfararflugvellingum. Í kjölfarið þurftu allir farþegar á flugvellingum að ganga aftur í gegnum öryggisleit. Öllu þessar tafir 3-4 klukkustunda seinkun á brottför flugsins sem gerði það að verkum að flugáhöfnin rann út á hámarki leyfilegs vinnutíma flugáhafna. Því þurfti að aflýsa fluginu og framkvæma það næsta dag. Þá tiltekur félagið að þetta hafi verið óviðráðanlegt atvik sem félagið gat ekkert gert til að koma í veg fyrir og sé því ekki um bótaskyldu að ræða af hálfu félagsins.

Samgöngustofa sendi kvartendum svör IA til athugasemda þann 20. september 2018. Í svari kvartenda sem barst síðar sama dag, hafna kvartendur forsendum IA. Kvartendur telja að hægt hefði verið að starfrækja flugið mun fyrr þar sem flugumferð var einungis stöðvuð í fjórar klukkustundir. Þar af leiðandi var óþarfi fyrir IA að aflýsa fluginu og valda þannig sólahrings seinkun.

### II. 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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, sbr. 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. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta völu; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta gildir 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.

Loffferðalögum 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Í 14. inngangслиð reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum öryggisáhættu eða ófullnægjandi flugöryggis. Að mati Samgöngustofu fellur seinkun sem má rekja til öryggisráðstafana og öryggisleitar á brottfararflugvelli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Einnig ber að líta til þess að seinkunin sem kom til vegna framangreindra öryggisaðstæðna var almenns eðlis, þ.e. seinkunin varðaði alla flugrekendur á flugvöllinum umræddan dag og var því ekki bundin sérstaklega við IA eða flug FI688. Að mati Samgöngustofu var því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Framangreindar aðstæður á brottfararflugvelli töfðu brottför flugs FI688 sem varð til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma flugáhafna og þurfti því að aflýsa fluginu. Að mati Samgöngustofu var þannig orsök aflýsingarinnar óviðráðanlegar aðstæður og eru því skilyrði bótaskyldu vegna aflýsingar á grundvelli 7. gr. ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfum kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson