

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 10/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W414 6. maí 2011

### I. Erindi

Þann 15. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W414 frá New York til Keflavíkur kl. 23:35 þann 6. maí sl. Með bréfi frá IE til farþega dagsett þann 6. maí sl. var farþegum tilkynnt að seinka þyrfti fluginu til kl. 11:55 þann 7. maí sl. Þar sem flugvélin, sem átti að fljúga umrætt flug, væri föst í Keflavík sökum tæknilegrar bilunar og væri IE búíð að ákveða að önnur flugvél yrði notuð í flugið. Samkvæmt upplýsingum frá kvartanda var brottför frá New York kl. 15:15 þann 7. maí sl. Komutími í Keflavík var kl. 01:20 þann 8. maí sl., 18 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Gerir kvartandi kröfu um skaðabætur vegna seinkunar flugsins.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. ágúst sl. og aftur þann 31. ágúst sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 14. september og 23. september sl. Þann 3. janúar sl. var IE tilkynnt að umsögn hefði ekki borist frá fyrirtækinu þrátt fyrir ítrekanir og að ákvörðunar væri að vænta í málinu. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Samkvæmt upplýsingum frá B. hjá Isavia ohf., sem FMS bárust þann 6. janúar sl., var komutími flugs IE 5W414 frá New York til Keflavíkur kl. 01:20 þann 8. maí sl.

### 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. Er sú ákvörðun bindandi.

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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

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 farþegar 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi IE 5W414 frá New York til Keflavíkur þann 6. maí sl. kl. 21:35. Brottför flugsins var seinkað til rúmlega 15:00 þann 7. maí sl. og var komutími flugsins kl. 01:20 þann 8. maí sl., 18 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Í bréfi IE til farþega, dags. 6. maí sl., kemur fram að seinkunina megi rekja til þess að vegna tæknilegrar bilunar hafi flugvél sú sem átti að fljúga umrætt flug verið föst í Keflavík. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir þar um.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða eru afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. innganglið reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Sérstök, ófyrirsjáanleg og utanaðkomandi atvik sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á þarf til svo vikið

verði frá meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til greiðslu skaðabóta í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunar á flugi. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi með engu móti fært sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. Ber IE að 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 IE 5W414 frá New York til Keflavíkur þann 6. maí 2011.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express 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.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

lögfræðingur

Guðmundur Helgason

*\*Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*