

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 5/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI334 þann 26. júlí 2018.

### I. Erindi

Þann 12. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI334 frá Keflavík til Bergen þann 26. júlí 2018. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 08:40, stuttu eftir flugtak kom í ljós vélarbilun og taldi flugáhöfnin nauðsynlegt að snúa vélinni til baka til Keflavíkurlflugvallar.

Kvartandi fer 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.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. febrúar 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 14. febrúar 2019 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna atviksins. Að mati félagsins mátti rekja viðsnúning vélarinnar til öryggisákvörðunar flugáhafnarinnar. Slíkar ákvarðanir varði flugöryggi sem falli að mati félagsins undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskyld atvik að ræða í máli þessu. IA útvegaði kvartanda nýtt flug næsta dag.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 14. febrúar. Í svari kvartanda þann 21. febrúar 2019 bendir hann á að skv. dómi Evrópuðómstólsins þá flokkist bilanir ekki undir óviðráðanlegar aðstæður.

### 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslutlaga 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 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 vöi; 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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. 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna aflýsingar flugs skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að fluginu hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum öryggisáhættu og ófullnægjandi flugöryggis. Miðað við framkomin gögn frá IA telur SGS að félagið hafi nægjanlega sýnt fram á að ákvörðun flugáhafnar flugs nr. FI334 þann 26. júlí 2018 um að snúa aftur til Keflavíkurflugvallar megi rekja til flugöryggis. Var því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Af gögnum málsins má ráða að farþegar hófu brottför til ákvörðunarstaðar u.þ.b. sextán klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma. Viðsnúningur flugvélar vegna bilunar á vélbúnaði eftir flugtak er að mati SGS til þess fallinn að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Að mati SGS telst framangreind bið eftir nýju flugi forsvaranleg í máli þessu með hliðsjón af aðstæðum. Af framangreindu má telja að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi takmarkað afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með vísan til ofangreinds telur SGS að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 séu uppfyllt og því sé ekki til staðar bótaskylda af hálfu IA vegna aflýsingar á flugi nr. FI334 þann 26. júlí 2018. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartanda.

## **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair 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, 8. janúar 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson