

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 31/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI342 þann 11. júní 2011

### I. Erindi

Þann 5. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI342 frá Keflavík til Helsinki kl. 07:55 þann 11. júní sl. Samkvæmt kvartanda var raunverulegur brottfarartími hins vegar ekki fyrr en um kl. 18:00 eða um 10 klukkustundum síðar. Að sögn kvartanda var fluginu seinkað nokkrum sinnum og engar ástæður hafi verið gefnar fyrir seinkuninni á Keflavíkurflugvelli. IA hafi hins vegar neitað greiðslu skaðabóta á grundvelli tæknilegrar bilunar. Í kvörtuninni kemur fram að meðan á seinkuninni stóð hafi farþegar eingöngu fengið úthlutað inneignarmiða að verðmæti 2000 krónum fyrir máltíðum. Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur vegna seinkunarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 5. október sl. sendi Flugmálastjórn IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 24. október. Sama dag barst tölvupóstur frá IA þar sem fram kemur að félagið muni fara yfir málið og vera í sambandi við kvartanda. Í kjölfarið sendi FMS tölvupóst til kvartanda þar sem hann var upplýstur um að IA yrði í sambandi við hann vegna kvörtunarinnar og var óskað eftir því að kvartandi léti FMS vita ef málið leystist. Þann 8. nóvember sl. barst tölvupóstur frá kvartanda þar sem fram kemur að IA hafi ekki verið í sambandi og engin sátt boðin af hálfu fyrirtækisins. FMS sendi í kjölfarið tölvupóst til IA, síðar sama dag, þar sem félagið var upplýst um tölvupóst kvartanda. Í svari sem barst frá IA síðar sama dag kemur fram að málið væri í bið en kvartandi gætt vænt svara fljótlega. Þann 11. nóvember sl. ítrekaði FMS beiðni um umsögn þar sem fram kom að yrði ekki brugðist við beiðninni innan sjö daga myndi FMS taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirbyggjandi gögnum. Engin umsögn barst frá IA.

### 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 IA F1342 frá Keflavík til Helsinki þann 11. júní sl. kl. 07:55. Fyrir liggur að um 10 klukkustunda seinkun varð á fluginu. Umsögn IA vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IA að bera hallan af þeim sönnunarskorti.

Ber IA því skv. framangreindu að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi IA F1342 frá Keflavík til Helsinki þann 11. júní 2011.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 20. apríl 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason