

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 6/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU273 13. júlí 2010

### I. Erindið

Þann 7. nóvember sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun A fyrir hönd B, dagsett 18. október sl. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU273 frá Keflavík til Basel kl. 16:00 þann 13. júlí sl. með áætlaðri lendingu í Basel kl. 21:30 að kvöldi þess dags. Raunbrottför flugsins var hins vegar kl. 19:45, með lendingu í Basel kl. 16:00 þann 14. júlí sl. Samkvæmt upplýsingum áhafnar vélarinnar á flugi yfir norður Frakklandi var ekki hægt að lenda í Basel þar sem flugvöllurinn þar lokaði á miðnætti og þar af leiðandi var lent í London. Fram kemur að boðið hafi verið upp á hótulgistingu í London ásamt morgunverði. Fluginu var svo haldið áfram næsta dag og lauk með u.þ.b. 18 klst. seinkun. Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur úr hendi IE sökum framangreindrar seinkun á flugi þeirra.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 10. nóvember sl. og var beiðnin ítrekuð 30. nóvember og 13. desember. Engar athugasemdir bárust frá IE. Þann 3. janúar 2012 var kvartandi beiðinn um að staðfesta að lausn hefði ekki fundist í málinu og staðfesti hann það með tölvupósti 4. janúar.

### 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.

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 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 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, 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. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. 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 ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

Í ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 30/2011, er varðaði sama flug og hér er um deilt, var kveðið á um skyldu Iceland Express til greiðslu skaðabóta. Framangreind ákvörðun FMS var staðfest með úrskurði innanríkisráðuneytisins frá 18. nóvember 2011. Umsögn IE vegna kvörtunar þessarar hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IE með engu móti fært fram sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, er leyst getur félagið undan skaðabótaskyldu. Ber IE 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 AEU273 þann 13. júlí 2010.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express 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 vegna seinkunar á flugi AEU273 13. júlí 2010.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytisins skv. 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.

Reykjavík 10. janúar 2012

---

Jóhanna Helga Halldórsdóttir  
lögfræðingur

---

Ómar Sveinsson  
stjórnsýslufræðingur

\*Meðfylgjandi er gagnaskrá máls