

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 006/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi

### I. Erindi

Þann 20. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ásamt konu sinni átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU294 frá Barcelona til Keflavíkur kl. 21:20 þann 30. júlí sl. Seinkun varð á fluginu og var brottför þess kl. 1:50 þann 31. júlí. sl. en kvartandi fékk engar upplýsingar um réttindi þeirra hjóna né aðstoð meðan á töfinni stóð. Jafnframt segir í kvörtuninni að kvartandi hafi engar skaðabætur fengið þrátt fyrir kröfu þar að lútandi en hjónin hafi sökum komutíma flugsins misst af gistaðstöðu sinni í Reykjavík sem og bókuðum ferðum sínum um Ísland og í Bláa lónið, áður en för var áfram heitið til Grænlands. Kvartandi krefst endurgreiðslu útgjalda vegna máltíða, drykkja og símtala að upphæð €150, skaðabóta vegna seinkunarinnar og skaðabóta vegna þeirrar þjónustu og gistaðstöðu sem þau ekki gátu nýtt sér á Íslandi, samtals að upphæð €250 fyrir hvort hjóna. Þá kemur fram að kvartanda hafi ekki borist nein svör frá IE vegna kröfunnar þó kvartað hafi verið við komu í vélina, á flugvellið á Íslandi og í gegn um vefsíðu fyrirtækisins.

### Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð með tölvupósti til IE þann 20. september sl. Með bréfi B, hdl., dags. 28. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að seinkun á flugi AEU294 hafi orðið vegna þess að fugl hafi flogið í hreyfil vélar og það haft keðjuverkandi áhrif á flug þann dag sem og daginn eftir þar sem reynt hafi verið að lágmarka allar seinkanir félagsins. Viðgerð hafi tekið lengri tíma en búist hafi verið við og algjörleg útilokað að koma í veg fyrir þessa bilun eða takmarka áhrifin meira en gert var. Þá kemur fram í umsögninni að farþegum hafi verið boðið upp á mat og drykk meðan á biðinni stóð og eins hafi verið reynt að halda öllum farþegum vel upplýstum um gang mála og ástæður seinkunar.

Með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda og honum boðið að gera við hana athugasemdir. Með tölvupósti dags. 4. október sl. svaraði kvartandi og sagði ekki rétt að IE hafi boðið upp á upplýsingar, mat og drykk á meðan á töfinni stóð. Enginn frá IE hafi verið á flugvellið og engar upplýsingar um flugið var að fá á upplýsingaborði Barcelonaflugvallar. Vegna þessa skorts á upplýsingum og þjónustu hafi hann og kona hans keypt þar samlokur og drykki. Þá segir kvartandi engar upplýsingar hafa verið gefnar um ástæður seinkunar þegar um borð í vélina var komið. Starfsfólk um borð í vélinni hafi sagt farþegum að seinkanir sem þessar væru algengar í flugi IE vegna tímaáætlana félagsins. Þá hafi starfsfólk í vélinni bent þeim á að kvarta á ákvörðunarstað en

IE hafi síðan ekki reynt hafa kvörtunarmóttöku á Keflavíkurflugvelli en þær upplýsingar fengist á upplýsingaborði flugvallarins að beina yrði kröfu gegn um heimasíðu félagsins. Kvartandi ítrekar að reynt hafi verið að hafa samband við IE í gegn um heimasíðu þess en engin svör fengist frá félaginu.

Flugmálastjórn hafði þann 3. janúar 2011 samband við C hjá Isavia, rekstraraðila flugvalla og flugleiðsögubjónustu á Íslandi, og fékk hjá honum yfirlit yfir umferð á Keflavíkurflugvelli dagana 30. og 31. júlí sl. Á yfirlitinu kemur fram að áætlaður komutími flugs AEU294 til Keflavíkurflugvallar hafi verið kl. 23:55 þann 30. júní sl. en raunverulegur komutími flugsins verið kl. 03:51 þann 31. júlí sl.

## **II. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands**

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 sbr. 16. gr. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

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 að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti 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 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. Þetta þýðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, sem gerir það að verkum að þeir 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 sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Fyrir liggur að meira en 3 klst. seinkun varð á umræddu flugi AEU294 frá Barcelona til Keflavíkur þann 30. júlí sl. sem gerði það að verkum að kvartandi kom til Keflavíkurflugvallar 3 klst. og 56 mínútum síðar en upprunaleg áætlun kvað á um, sbr. yfirlit Isavia yfir umferð á Keflavíkurflugvelli. Iceland Express hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna þess að fugl hafi flogið í hreyfil vélar félagsins og það haft keðjuverkandi áhrif á flug félagsins þann daginn sem og daginn eftir en reynt hafi verið að lágmarka allar seinkanir félagsins. Viðgerð hafi tekið lengri tíma en búist hafi verið við og að algjörleg útilokað hafi verið fyrir félagið að koma í veg fyrir þessa bilun eða takmark áhrifin meira en gert var.

Það er mat Flugmálastjórnar að slíkar kringumstæður, þ.e. þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti ekki haft slíka víxlverkun að teljist geti til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er það flug varðar, er leiði til þess að bótaskylda flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar falli niður.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að seinkun á flugi AEU294 frá Barcelona til Keflavíkur þann 30. júlí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi og kona hans eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur hvort vegna seinkunar á flugi AEU294 þann 30. júlí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Jafnframt á kvartandi rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Þá er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi ekki, á grundvelli rg. EB nr. 261/2004 né laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til sérstakra skaðabóta frá IE vegna þeirrar þjónustu og gistaðstöðu sem kvartandi og kona hans gátu ekki nýtt sér á Íslandi sökum seinkunar á flugi AEU294 þann 30. júlí sl.

### ***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. Þá skal Iceland Express jafnframt endurgreiða kostnað kvartanda vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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.