

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 45/2014 vegna kvörtunar um seinkun  
FI692/FI470 þann 7. og 8. apríl 2014**

**I. Erindi**

Þann 13. maí sl. barst Samgöngustofu kvörtun A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI692 frá Edmonton til Keflavíkur og FI470 frá Keflavík til London Gatwick með brottfarartíma frá Edmonton kl. 1825 og komutíma í London 11.45. Brottför var seinkað um tvo tíma í Edmonton og seinkun á komu til London var u.þ.b. 4. klst. Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. maí sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð 10. júní. Svar barst frá IA þann 20. júní, þar kemur fram að kröfu um bætur hafi verið hafnað á þeirri forsendu að um verkfallsaðgerðir Isavia hafi verið að ræða, sem flokkist undir óviðráðanlegar orsakir. Að öðru leyti vísar IA í svör sín til kvartanda, þar sem kemur fram að flugvöllurinn í Keflavík hafi verið lokaður vegna verkfalls sem hafi staðið yfir að morgni 8. apríl milli kl. 04.00 og 09.00 og flug frá Bandaríkjunum og Kanada hafi ekki getað lent fyrr en eftir kl. 09.00 vegna þess.

Umsögn IA var send kvartanda til umsagnar þann 23. júní sl. engin andmæli bárust.

**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 Samgöngustofu, 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 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 [Samgöngustofa] sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi átti far með Icelandair frá Edmonton Kanada til London með millilendingu í Keflavík þann 8. apríl sl. en á þeim tíma sem millilendingin átti að vera stóð yfir verkfall starfsfólks Isavia. Í umsögn IA kemur fram að verkfallsaðgerðir Isavia hafi valdið því að flugvöllurinn var lokaður á þeim tíma sem flugvélin átti að lenda, og því hafi hún ekki getað lent í Keflavík fyrr en eftir klukkan 9:00 um morguninn þann 8. apríl 2014, í stað áætlaðs tíma.

Komu kvartanda á lokaáfangastað seinkaði um u.þ.b. 4. klst. í heild og krefst kvartandi skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitamálið hér er hvort verkfall Isavia flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. 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 vegna 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 14. inngangslíð reglugerðarinnar kemur fram að óviðráðanlegar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Samgöngustofa lítur svo á að verkföll geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna sem valdi því að bætur vegna aflýsingar eða mikillar seinkunar falli niður. Hins vegar beri flugrekanda að sýna fram á að gripið hafi verið til allra mögulegra ráðstafana til þess að takmarka hugsanlega röskun á flugi og þann fjölda farþega sem fyrir röskuninni urðu.

Í því máli sem hér um ræðir var flugvöllurinn hins vegar lokaður fyrir allri flugumferð.

Það er mat Samgöngustofu að sú seinkun sem varð á fluginu vegna verkfallsaðgerða Isavia þann 8. apríl 2014 teljist til óviðráðanlegra aðstæðna þannig að ekki hefði verið hægt að afstýra umræddri seinkun. Telur Samgöngustofa því ekki að réttur kvartanda til skaðabóta sé fyrir hendi og er kröfu kvartanda um bætur samkvæmt framansögðu hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Ícelandair, skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis 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 6. janúar 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir