

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 39/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W504 þann 21. október 2011

### I. Erindi

Þann 1. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A vegna seinkunar flugs Iceland Express (IE) 5W504 frá London Gatwick til Keflavíkur kl. 21:50 þann 21. október sl. Kvartandi átti bókað far með þessu flugi og áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 23:50 sama dag. Í kvörtuninni kemur fram að 9 klukkustunda seinkun hafi orðið á flugi 5W504 og raunverulegur komutími til Keflavíkur hafi verið kl. 09:15 þann 22. október sl. Kvartandi fer fram á greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar. Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki afhent kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega og að kvartandi hafi fengið matarmiða að fjárhæð 7 pund. Kvartandi bendir á að ekki hafi verið hægt að sofa í fríhafnarsvæðinu um nóttina og allar verslanir og matsölur hafi verið lokaðar um nóttina nema McDonalds.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 9. nóvember sl. sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 30. nóvember og 15. desember sl. en þá var IE jafnframt tilkynnt að stofnunin myndi taka ákvörðun í málinu byggða á fyrirbyggjandi gögnum ef ekki yrði brugðist við ítrekuninni innan sjö daga. Engar athugasemdir hafa borist frá IE.

Með tölvupósti, dags. 14. maí sl., kallaði FMS eftir upplýsingum frá Isavia um komutíma flugs 5w504 þann 22. október sl. Með tölvupósti, dags. í dag, staðfesti Isavia að umrætt flug hefði átt að koma til Keflavíkur 21. október sl. kl. 23:50 en því hefði seinkað til 22. október kl. 08:10.

### 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 IE 5W504 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 21. október sl. kl. 21:50. Fyrir liggur að rúmlega 8 klukkustunda seinkun varð á fluginu. IE hefur ekki sent FMS athugasemdir við kvörtunina þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir en hins vegar svaraði IE beiðni kvartanda um endurgreiðslu á flugmiða vegna óþæginda. Í svari IE kemur fram að ástæða seinkunarinnar hafi verið óviðráðanlegar aðstæður, óvænt tæknileg vandamál sem upp komu með nánast engu fyrirvara. Þá segir í svari IE að félagið telji sig ekki bótaskyld þar sem ekki var hægt að koma í veg fyrir seinkunina og bendir á dóm Evrópudómstólsins, í máli C-549/07, en í honum komi fram að það sé ekki afdráttarlaust hægt að fella skaðabótaábyrgð á flugrekanda vegna bilunar í flugvél.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 ef aðstæðurnar eigi rætur að

rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna. IE hefur ekki lagt fram nein fullnægjandi gögn eða rökstuðning fyrir því að ástæða seinkunarinnar geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi með engu móti fært sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. Ber IE að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Í 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að veita farþegum ákveðna aðstoð og þjónustu skv. 9. gr., í samræmi við lengd tafar, þegar ástæða er til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma. Fyrir liggur að kvartandi varð fyrir rúmlega 8 klst. seinkun. Með vísan til a-liðar 1. mgr. 9. gr. sbr. 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IE að bjóða kvartanda upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fram kom í kvörtun að kvartandi hafi fengið matarmiða að fjárhæð 7 pund. Þar sem seinkun var fram á næsta dag og yfir nótt bar IE að bjóða kvartanda hótलगistingu sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. sbr. 1. mgr. 6. gr. Þá bar IE að bjóða kvartanda að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti honum að kostnaðarlausu sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. sbr. 1. mgr. 6. gr. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt framangreinda skyldu sína gagnvart kvartanda nema að hluta til og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **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.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Iceland Express hefur brotið 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að veita kvartanda ekki þá þjónustu sem þeim bar að fá skv. 9. g. reglugerðarinnar. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið veiti farþegum þá þjónustu sem þeim ber réttur til skv. 6. gr. sbr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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, 16. maí 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason