

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI853 þann 24. júlí 2016.

### I. Erindi

Þann 8. nóvember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Flyhjælp, f.h. AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI853 frá Keflavík til Chicago þann 24. júlí 2016. Áætluð koma til Chicago var kl. 18:15 en vegna veðurs þurfti að snúa flugvélinni til lendingar í Minneapolis.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. nóvember 2016. Í svari IA sem barst SGS þann 2. janúar 2017 kemur fram að félagið telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og því sé bótaskylda ekki til staðar. Í svari IA sagði:

„Þann 24. júlí 2016 var flug FI 853 á leið frá Keflavík til Chicago en vegna veðuraðstæðna í Chicago varð vélin að lenda í Minneapolis þar til flugskeyrði yrðu betri. Þar sem vélin beið á stæði í Minneapolis í meira en 2 klukkutíma þá gerði ameríska öryggis og landamæraeftirlitið (U.S Customs & Border Control) kröfu um að allir færu frá borði og myndu gangast undir vegabréfaskoðun, sem er skylda samkvæmt alþjóðaloftferðalögum.

Þar sem seinkunin var orðin þetta mikil og veðuraðstæður í Chicago ennþá slæmar, var ákveðið að fella flug FI 853 og FI 852 alfarið niður. Öllum farþegum var komið á hótél bæði í Minneapolis og Chicago og var nýtt flug sett upp daginn eftir til að koma farþegum til síns lokaáfangastaðar.

Með vísan til Reglugerðar 261/2004 þá geta flugfélög ekki talist skaðabótaskyld þegar flug eru í seinkun eða felld niður vegna veðuraðstæðna, sem flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. Icelandairhafði eingöngu hag farþega og áhafnar fyrir brjosti þegar tekin var ákvörðun um að fella umrædd flug niður, en eins og sjá má á skjáskotunum sem fylgja hér í viðhengi þá voru fleiri en bara flug Icelandair sem lentu í röskun.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 3. janúar 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

### 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 stjórnsýslulaga nr. 37/1993 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.

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 seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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 farþega 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi FI853 þann 24. júlí 2016 og veruleg seinkun varð á komu þeirra eftir að snúa þurfti fluginu til landingar í Minneapolis. Álitaefni þessa máls er því hvort að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Að mati SGS hefur IA sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Chicago þann 24. júlí 2016. Ákvörðun flugáhafnar um að halda til varaflugvallar verður ekki endurskoðuð af hálfu SGS. Telur SGS því að rekja megi viðsnúning til varaflugvallar til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá telur SGS einnig að öryggisleit sú sem átti sér stað falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. sbr. 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til lendingar á fjarlægum varaflugvelli í kjölfar óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Það sama á við um öryggisleit þá sem átti sér stað. Að mati SGS var seinkunin ekki óeðlileg með hliðsjón af atvikum og aðstæðum í málinu.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 26. október 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur