

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 78/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi HCC277 þann 5. ágúst 2012

### I. Erindi

Þann 8. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C og D. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) HCC277 frá Keflavík til Varsjár kl. 08:50 þann 5. ágúst sl. Áætlaður komutími í Varsjá var kl. 14:45 sama dag. Samkvæmt kvörtuninni var raunverulegur komutími í Varsjá hins vegar kl. 00:15 6. ágúst, um 10 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Fram kemur í kvörtun að kvartendur hafi hvorki fengið mat né drykk á meðan á biðinni stóð. Kvartendur höfðu samband við IE og kröfðust bóta en félagið neitaði bótagreiðslu sem og endurgreiðslu kostnaðar á mat og drykk. Fara kvartendur fram á greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar og endurgreiðslu á kostnaði vegna matar og drykkja. Í kvörtun kemur einnig fram að IE hafi ekki fært kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega

### II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 9. október sl. sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Svohljóðandi umsögn barst svo frá IE þann 22. október:

*„Seinkun þann 5.ágúst 2012 vegna bilunar “Starter motor” skv. skýrslu. Seinkun á brottför frá 08:50 í 18:25, samtals seinkun 9klt og 35mín.*

*Allir farþegar sem mættu í KEF fengu voucher fyrir mat og hressingu á meðan biðinni stóð. Allir farþegar sem hafa haft samband við Iceland Express hafa verið boðin inneign hjá fyrirtækinu sem sárabót vegna seinkunarinnar. Farþegar A, B, C and D höfðu samband og var boðið það sama en höfnuðu því boði og kusu að fara með málið til FMS.“*

Þar sem að ekkert í svari IE stangaðist á við fyrirliggjandi gögn var umsögnin ekki send til kvartanda til umsagnar.

### 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.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í framangreindum 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. Þá er í dómnum tekið fram að sú staðreynd að flugrekandi hafi hagað viðhaldi flugvélar í samræmi við lágmarksreglur sé í sjálfu sér ekki nægjanleg til að sýna fram á að flugrekandi hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana í

skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og geti þannig leyst flugrekanda undan skyldu til greiðslu skaðabóta skv. reglugerðinni.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IE HCC277 frá Keflavík til Varsjár þann 5. ágúst sl. kl. 08:50. Fyrir liggur að um 10 klukkustunda seinkun varð á fluginu. Í umsögn IE kemur fram að seinkun flugs HCC277 megi rekja til bilunar í starter motor. Enginn frekari rökstuðningur fyrir því að þessi bilun falli undir óviðráðanlegar aðstæður hafa borist frá IE.

Með hliðsjón af framangreindu 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 kvartendur hafi ekki fengið mat né drykk á meðan biðinni stóð og því fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna þessa. FMS vill af þessu tilefni taka fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótulgistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi brotið framangreindar skyldur þar sem félagið virðist ekki hafa veitt kvartendum fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar. Kvartendur áttu rétt á að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. Það er niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá IE vegna máltíða og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum 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. málsl. 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 kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

## **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða hverjum 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 skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a-lið 1. mgr. 9. 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 kvartendur 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.

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, 28. nóvember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson