

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 328/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi IB3661 þann 21. júlí 2017.

### I. Erindi

Þann 10. apríl 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iberia Express (IB) nr. IB3661 frá Reykjavík til Madrid þann 21. júlí 2017. Áætluð brottför var kl. 01:45 en raunveruleg brottför var kl. 09:44 síðar sama dag, eða seinkun um 8 klukkustundir.

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

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. apríl 2018. Í svari IB sem barst SGS þann 15. maí 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ollu töf á fyrra flugi sömu flugvélar sem átti að framkvæma flug IB3661, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum svar IB til umsagnar þann 22. maí 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 28. maí 2018 ítrekuðu kvartendur kröfur sínar. Þá tiltóku kvartendur einnig að önnur flug hefðu ekki orðið fyrir röskunum. Kvartendur bentu á að ósamræmi var í þeim skýringum sem IB lét þeim í té seinna meir vegna seinkunnar á umræddu flugi. Enn fremur bentu kvartendur SGS á að engar upplýsingar né skýringar voru veittar af IB.

Létu kvartendur fylgja með samskipti við flugvallaryfirvöld á Keflavíkurflugvelli þar sem fram kom að engum öðrum flugum hafi verið aflýst þennan morgun.

Með tölvupósti, dags. 06. september 2017 í annarri kvörtun vegna sama flugs, óskaði SGS eftir nánari skýringum frá IB um þær veðuraðstæður sem urðu valdur að seinkun flugs IB3661. Í svörum IB ítrekaði félagið að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða.

### 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 stjórnáslaganna 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 dómafórdæmi 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 IB3661 þann 21. júlí 2017 og að tæplega átta klukkustunda seinkun varð á komu til Madrid. Álitafni þessa máls er 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. inngangслиð reglugerðarinnar. Við yfirferð sérfræðinga SGS á framlögðum veðurgögnum var ekki hægt að sjá að veðuraðstæður hafi verið slæmar á Keflavíkflugvelli á brottfarardeggi. Telur SGS því að IB hafi ekki sýnt nægjanlega fram á að rekja mætti seinkun flugs IB3661 þann 21. júlí 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Ber því

að fallast á kröfu kvartanda um rétt þeirra til staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og beinir Samgöngustofa þeim tilmælum til Iberia Express að réttur farþega til upplýsingagjafar í kjölfar seinkunar er mikilvægur og er sá réttur tilgreindur í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Iberia Express skal greiða hverjum kvartanda 400 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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

Andri Rúnar Gunnarsson  
lögfræðingur