

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 38/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 22. júní 2010

### I. Erindið

Þann 16. nóvember sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá Commission for Aviation Regulation- Dublin, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun frá A f.h. sonar síns B (kvartandi), dagsett 4. ágúst sl. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair FI614 frá New York til Kaupmannahafnar kl. 20:35 þann 22. júní 2010 Vegna tæknibilunar var fluginu beint til Boston. Brottför frá Boston til Keflavíkur var kl. 15:00 þann 24. júní 2010, eða um 40 klukkustundum síðar en upphafleg ferðatilhögun til Keflavíkur sagði til um. Sökum seinkunarinnar gerir kvartandi kröfu um bætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 22. nóvember. Með tölvupósti C f.h. Icelandair, dags. 6. desember sl. svaraði Icelandair því til að um hafi verið að ræða „multiply electrical failure“. Flugvélin hafi allan tímann verið á sama stað og farþegarnir og allt hafi verið gert til að gera dvöl farþega eins þægilega og hægt væri þó svo óheppilegt hafi verið að fara með farþega upp á flugvöll fyrri daginn áður en staðfesting hafði fengist á því að lagfæringu væri lokið. Það hafi svo komið í ljós að af brottför yrði ekki fyrr en daginn eftir og farþegar sendir aftur á hótél eina nótt í viðbót. Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem barst með umsögn Icelandair liggur fyrir að vélinni var beint inn til Boston vegna vélarbilunar og hófst viðgerð vélarinnar kl. 5:00 þann 23. júní 2010. Ekki var tiltækur varahlutur á staðnum og var varahlutur fenginn frá New York sem barst um kl. 10:00 þann 24. júní. Þá tafðist viðgerð enn vegna mikilla anna en vélin var tilbúin til notkunar um klukkan 16:00 sama dag.

Umsögn Icelandair var send kvartanda með tölvupósti þann 18. janúar sl. Í tölvupósti kvartanda sem barst sama dag kemur fram að mikil seinkun hafi orðið á fluginu og mest allan tímann hafi farþegar dvalið á flugvöllinum. Brottför hafi verið tilkynnt oftár en einu sinni og því hafi fólk ekki haft tækifæri á að fara. Þannig hafi brottför t.a.m. verið tilkynnt kl. 7:00 þann 24. júní en vélin hafi ekki farið fyrr en kl. 15:00. Kvartandi hafi verið frá vinnu í tvo daga og einungis hafi verið komið til móts við hann með hótélgestingu og rýrum matarmiðum. Kvartandi ítrekar kröfu sína um bætur vegna seinkunarinnar og óþæginda sem af hlutust.

### 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 stjórnáskilnaða 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 fyrir flugrekandann.

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 nr. 261/2004/EB.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar 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 hins vegar að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð 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, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna vélarbilunar. Flugmálastjórn fellst á það með Icelandair að vélarbilun sem vart varð við í flugi og leiddi til þess að flugi FI614 var snúið við inn til Boston þann 22. júní sl., geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leiði til þess að skylda flugrekanda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar falli niður, enda sé ákvörðun um að snúa vél við tekin af öryggisástæðum.

Í ljósi ríkrar neytendaverndar sem loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja og þröngrar túlkunar Evrópudómstólsins á óviðráðanlegum aðstæðum sem fram kemur í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*, telur Flugmálastjórn þó rétt að lagt sé sérstakt mat á hvort sú mikla seinkun sem varð á brottför flugsins frá Boston verði jafnframt réttlætt með vísan til óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfræksla flugvéla. Í áðurnefndum dómi Evrópudómstólsins í máli C-549/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um annað en að sú viðgerð sem fara þurfti fram á flugvél Icelandair í umrætt skipti og leiddi til þess að ekki varð flogið frá Boston til Keflavíkur fyrr en kl. 15:00

Þann 24. júní sl., en m.a. var varahlutur fenginn frá New York, teljist hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og þ.a.l. ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 600 evrur vegna seinkunar á umræddu flugi frá Boston til Keflavíkur, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi FI614 þann 22. júní 2010.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.