

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair þann 26. apríl 2014

### I. Erindi

Þann 16. júní sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Keflavík Osló, þaðan sem hann átti tengiflug til Helsinki sem keypt hafði verið á sama bókunarnúmeri. Brottför flugsins frá Keflavík seinkaði um 54 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af fluginu frá Osló. Svo fór að seinkun kvartanda til Helsinki nam um 7 klst. Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi ekki verið veittar upplýsingar um réttindi sín. Kvörtuninni fylgdu tölvupóstsamskipti kvartanda við IA. Þar kemur m.a. fram að IA telji sig ekki bótaskyld þar sem seinkun brottfararinnar frá Keflavík hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Nánar tiltekið hafi seinkunin verið vegna eftirkasta frá verkfallsaðgerðum Isavia sem höfðu átt sér stað daginn fyrir brottför.

Kvartandi krefst skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina með tölvupósti til umsagnar þann 19. júní 2014. Umsögn barst þann 20. júní. Í umsögninni kemur fram að vélinni hafi seinkað um 54 mínútur og hafi það verið vegna verkfalls Isavia starfsmanna sem orsakað hafi keðjuverkandi seinkun sem ekki hafi verið hægt að hafa stjórn á og flokkaðist því undir óviðráðanlegar aðstæður.

Kvartanda var send umsögn IA til athugasemda þann 23. júní. Þann 8. ágúst bárust athugasemdir kvartanda. Í athugasemdum kvartanda kemur fram að kvartandi geri sér fulla grein fyrir því að komið hefði til verkfallsaðgerða daginn fyrir brottför en ekki verði séð að það feli í sér óviðráðanlegar aðstæður í þessu tilviki. Kvartandi efast um að seinkunin verði rakin til verkfallsaðgerðanna heldur telur kvartandi að seinkunin hafi verið vegna tengifarþega sem enn höfðu ekki skilað sér. Ekkert hafi verið því til fyrirstöðu að vélin legði af stað á réttum tíma. Ekki geti þannig verið um óviðráðanlegar aðstæður 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 stjórnslulaga 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. 1018/2012.

Kvartandi átti bókað bókað far með flugi IA frá Keflavík til Osló og þaðan til Helsinki. Bæði flugin höfðu verið keypt á sama bókunarnúmeri. Samgöngustofa telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð IA að koma kvartanda til Osló í tæka tíð svo að hann næði flugi sínu til Helsinki. Samgöngustofa áréttar í því samhengi að þegar mál varða seinkun ber að taka mið af komutíma en ekki brottfarartíma. Telja verður að það, að miða við komutíma sé sýnilega andstætt markmiðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Þessi túlkun hefur verið staðfest með dómum Evrópudómstólsins og hefur einnig verið áréttuð í 6. gr. reglugerðar nr. 1018/2012 þar sem segir í 1. mgr: „Farþegi sem verður fyrir seinkun og kemur á ákvörðunarstað a.m.k. þremur klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað getur átt rétt á bótum í samræmi við það sem gildir um aflýsingu flugs skv. reglugerð þessari.“ Mikilvægt er í þessu samhengi að greina á milli tilvika þar sem farþegi er bókaður í fleiri en eitt flug á sama bókunarnúmeri,

þ.e. bókun farþega inniheldur millilendingu, og tilvika þar sem farþegi hefur sjálfur bókað tvö aðskilin flug með mismunandi bókunum. Þar sem bókun kvartanda var ætlað að koma honum til Helsinki lítur Samgöngustofa svo á að Helsinki hafi verið lokaákvörðunarstaður samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Vísa má í forúrskurð Evrópudómstólsins 26. febrúar 2013 (*Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts*) þar sem fram kemur að flugrekandi sé bótaskyldur vegna seinkunar á lokaákvörðunarstað, ef að seinkun á brottför veldur því að farþegi missir af tengiflugi sínu.

Samkvæmt framansögðu er álitamál þessa máls hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun kvartanda sem leiddi til 7 klst. seinkun á lokaákvörðunarstað. 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.

IA telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugsins sé afleiðing af verkfallsaðgerðum starfsmanna Isavia daginn áður. Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Samgöngustofa telur að vinnustöðvun Isavia geti falið í sér óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar verði að líta svo á að óviðráðanlegu aðstæðurnar líði hjá eftir að vinnustöðvuninni líkur. Með öðrum orðum að vinnustöðvunin hafi falið í sér tímabundna hindrun á þeim tíma sem vinnustöðvunin stóð yfir. Flugrekendur verði að bera hallan af því að geta ekki þjónustað farþega sína eftir að hindrunin er liðin hjá. Hefur það ávallt verið afstaða Samgöngustofu í ákvörðunum sínum að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna seinkana eða aflýsinga sem eru afleiðing af óviðráðanlegum aðstæðum, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013. Ber IA því að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðarinnar að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. reglugerðarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Icelandair 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 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, 21. janúar 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson