

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 43/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI455 þann 3. mars 2012

### I. Erindi

Þann 2. maí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI455 frá London til Keflavíkur þann 3. mars 2012. Áætlaður brottfarartími flugsins var kl. 20:35. Þegar kvartandi var kominn á flugvöllinn í London var honum tilkynnt að fluginu væri aflýst með vísan til tæknilegrar bilunar og var kvartanda þess í stað boðið far með flugi IA daginn eftir. Kvartanda var séð fyrir hóteltgistingu og ferðum milli flugvallar og gístaðstöðu. Í kvörtuninni kemur einnig fram að IA hafi ekki afhent kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Fer kvartandi fram á greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar flugs FI455 þann 3. mars sl.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. maí sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 7. júní sl. Síðar sama dag barst umsögn frá IA. Í umsögninni kemur fram að félagið geri alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og sendi ýtarlegar viðhaldsskýrslur til FMS. IA viti ekki til þess að athugasemdir hafi verið gerðar af hálfu FMS við viðhald viðkomandi vélar og því sé auðsjáanlegt að umrædd bilun teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og sé félagið því ekki bótaskyldt. Þá veiti félagið aðstoð í samræmi við reglugerðina eftir þörfum hvers og eins farþega. Með umsögn IA fylgdi viðhaldsskýrsla vegna atburðarins þar sem fram kemur að um hafi verið að ræða bilun í vinstri hreyfli vélarinnar sem leiddi til þess að hann ofhitnaði. Sagði einnig að bilunin væri innan marka sem gefin eru upp af framleiðanda hreyfilsins, en væri samt þess eðlis að viðgerð yrði að fara fram fyrir næsta flug. Jafnframt var tekið fram að bilanaleit af því tagi sem þarna fór fram getur orðið ansi flókin og viðhaldsaðili IA á Heathrow flugvelli sá sér ekki fært að sinna verkefninu. Voru því viðgerðaraðilar sendir frá Íslandi til Heathrow daginn eftir með vélinni sem send var til að sækja farþega þess flugs sem hafði verið aflýst. Í umsögninni var ennfremur kveðið á um að farþegum hefði verið veittar upplýsingar um réttindi sín.

FMS sendi umsögn IA til kvartanda með tölvupósti þann 7. júní sl. og bauð honum að gera athugasemdir við umsögnina. Þann 13. júní sl. barst tölvupóstur frá kvartanda þar sem gerðar eru athugasemdir við umsögn IA þess efnis að IA hafi ekki upplýst kvartanda um réttindi sín, né aðra farþega sem kvartandi hafði talað við, og vísar kvartandi til 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvar kveðið er á um skyldu flugrekanda til að upplýsa farþega um réttindi sín í tilvikum sem þessu.

### 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. 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. 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu með þeim fyrirvara sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum 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.

Fyrir liggur að flugi kvartanda FI455 frá London til Keflavíkur þann 3. mars sl. var aflýst og hefur hann farið fram á greiðslu skaðabóta vegna aflýsingarinnar. IA hefur hins vegar hafnað greiðslu skaðabóta á þeirri forsendu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Vísar IA til þess að félagið geri sitt besta til að viðhalda vélum félagsins og að FMS hafi ekki gert athugasemdir við viðhaldsskýrslur.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum 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.

Er það mat Flugmálastjórnar að umrædd bilun verði að teljast hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og að IA hafi ekki tekist sönnun um að aflýsing flugs FI455 þann 3. mars sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Breytir tilvísun viðhaldsskýrslna engu þar um. Tekið skal fram að í viðhaldsáætlunum flugvéla (AMP) er tilgreint hvaða skoðunaratriði og viðhaldsverkefni þarf að framkvæma og hvenær svo á að gera með tilliti til flugtíma, fjölda landinga og tímabils. FMS leggur ekki mat á viðhald flugvéla dag frá degi og eru ýtarlegar viðhaldsskýrslur ekki sendar FMS frá IA eða öðrum flugrekendum. Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða FMS að IA beri að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða er nauðsynlegt að farþegar séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en í kvörtuninni kemur fram að það var ekki gert. Hvorki var kvartanda afhent skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina á flugvælinum né á hótelinu. Þrátt fyrir mótbárur IA hvað þetta varðar má telja ljóst að sönnunarbyrði þessa atriðis hvíli á flugrekanda sbr. fyrri ákvarðanir FMS, ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæði 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint að 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 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.

Reykjavík, 20. ágúst 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson