

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 56/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W901 þann 21. október 2011

### I. Erindi

Þann 28. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og dóttur hennar B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 08:40 þann 21. október 2011. Áætlaður komutími í Kaupmannahöfn var kl. 13:40. Klukkan 02:20 þann 21. október barst kvartendum tölvupóstur þess efnis að brottför flugs þeirra yrði seinkað til kl. 16:20 sama dag.

Í kvörtuninni kemur fram að brottför flugsins hafi verið seinkað vegna tæknibilunar, en að raunverulegur brottfarartími flugsins hafi verið kl. 17:33, tæpum 9 klukkustundum síðar en áætlað var. Kvartendur áttu framhaldsflug frá Kaupmannahöfn til Álaborgar sem þeir misstu af vegna umræddrar seinkunar flugs 5W901. Þurftu kvartendur að kaupa nýja farseðla, í flug sem fór síðar sama kvöld, til að komast á leiðarenda. Kvartendur komust til Kaupmannahafnar rétt í tæka tíð til að ná hinu nýja framhaldsflugi frá Kaupmannahöfn til Álaborgar, en farangur kvartenda varð eftir í Kaupmannahöfn. Daginn eftir fengu kvartendur símtal þess efnis að farangur þeirra væri kominn á flugvöllinn í Álaborg, sem er í 86,4 km fjarlægð frá heimili kvartenda í Álbæk, og þurftu kvartendur að aka þá leið til að sækja farangur sinn.

Kvartendur höfðu samband við IE vegna málsins og fóru fram á bætur vegna tafarinnar. Í kvörtuninni kemur fram að krafist er 600 evra fyrir hvorn farþega, auk endurgreiðslu á kostnaði sem til féll vegna tafarinnar, þ.á.m. vegna máltíða, símtala, flugmiða sem ekki var unnt að nýta sem og nýrra flugmiða sem kvartendur þurftu að kaupa til að komast á leiðarenda og kostnað við akstur á milli Álbæk til Álaborgar vegna farangurstafarinnar, samtals 5.442,88 danskar krónur.

Í sáttumleitunum við kvartanda kvað Iceland Express skaðabætur vegna seinkunnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 vera 400 evrur, fyrir hvern farþega, í tilvikum sem þessu. Bauð IE kvartendum frímiða að andvirði 400 evra, en kvartendur höfnuðu því boði.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. nóvember sl. og var beiðnin ítrekuð þann 15. desember og 27. desember sl., auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna. Þann 3. ágúst var IE tilkynnt að málið væri á leið í lokavinnslu hjá FMS og bauðst IE frestur til að ljúka málinu gagnvart kvartanda. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Þann 3. september 2012 var haft samband við C hjá Isavia ohf. til að fá staðfestan komutíma flugs 5W901 þann 21. október 2011. Í svari hans kom fram að brottfarartími umrædds flugs var kl. 17:23 þann 21. október 2011.

### 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 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 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.



Kvartendur áttu bókað far með flugi IE 5W901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 21. október sl. kl. 08:40. Samkvæmt upplýsingum frá Isavia ohf. má sjá að brottför flugsins var kl. 17:23 þann 21. október sl., tæpum 9 klukkustundum síðar en áætlaður brottfarartími kvað á um. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Sáttaumleitanir aðila hafa ekki borið árangur og hefur kvartandi hafnað sáttaboði IE. Ber IE að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi IE 5W901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 21. október 2011.

Í kvörtuninni eru tiltekin brot IE á skyldu til þess að veita þjónustu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. 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, hótalgistingu og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu. 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 kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi brotið framangreinda skyldu þar sem félagið virðist ekki hafa veitt þeim 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. greinar. Með hliðsjón af útlögðum kostnaði kvartanda er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá IE vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símtala skv. 2. mgr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í reglugerð EB nr. 261/2004 og lögum um loftferðir nr. 60/1998 er hvergi kveðið á um skyldu flugrekanda til að standa straum af kostnaði við framhaldsflug sem farþegi hefur bókað hjá öðrum flugrekanda og getur ekki nýtt sökum aflýsingar eða tafa á flugi, kaup á nýjum farseðlum í stað hinna ónýttu, eða kostnaði sem til fellur vegna aksturs í tengslum við farangurstöf. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 eða laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til sérstakrar endurgreiðslu frá IE vegna ofangreindra kostnaðarliða.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða hvorum 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 kvartanda kostnað vegna máltíða og símtala í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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, 4. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson