

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 16/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU271 þann 31. júlí 2010

### I. Erindið

Þann 16. ágúst sl., var framsend frá svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, kvörtun frá A og B dags. 12. ágúst, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS) á grundvelli 16. gr. EB reglugerðar 261/2004. Þeir áttu bókað flug með flugi Iceland Express (IE) AEU271 frá Keflavík til Basel 31. júlí 2010. Í kvörtuninni kemur fram að upphafleg brottför var áætluð kl. 0700 en endanleg brottför var 1845. Einnig kemur fram að kvartendur voru ekki upplýstir um réttindi sín og fengu ekki afhend gögn þar að lútandi. En matarmiðum að verðmæti 2500 ISK var úthlutað. Í tölvupósti sem kvartendur höfðu sent á IE kemur fram krafa þeirra um bætur.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 31. ágúst sl., og ítrekaði svo beiðnina þann 20. september. Þann 28. september barst umsögn C, hdl. f.h. IE. Í umsögninni kemur fram að fugl hafi flogið í hreyfil flugvélarinnar sem átti að fara til Basel. Viðgerð hafi tekið lengri tíma en búist var við og algjörlega útilokað að koma í veg fyrir þessa bilun eða takmarka áhrifin meira en gert var. Farþegum hafi verið boðið upp á mat og drykk á meðan á beiðinni stóð og eins var reynt að halda öllum farþegum vel upplýstum um gang mála og ástæðu seinkunarinnar. Þann 30. september sendi FMS kvartanda umsögn IE til umsagnar. Í umsögn kvartanda sem barst 5. október kemur fram að starfsfólk á þjónustuborði (departure desk) hafi tjáð farþegum að þeir gætu átt möguleika á endurgreiðslu með framvísun á staðfestingu á töfinni frá IE. Kvartandi telur þá eiga rétt á bótum vegna þess að þeir misstu af lestinni sem þeir ætluðu að taka í framhaldi af flugi.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

Um seinkun á flugi og 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.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU271 hafi orðið vegna þess að flugvélin sem átti að fara í þetta flug hafi fengið fugl í hreyfilinn. Það er mat Flugmálastjórnar 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 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að seinkun á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur er bókað áttu far með flugi IE AEU271 umrætt skipti eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi AEU271 þann 31. júlí sl.

### ***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.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytisins skv. 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.