

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 39/2015 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI272 þann 19. maí 2014

### I. Erindi

Þann 21. mars sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (IA) flug FI342 þann 19. maí 2014, frá Keflavík til Helsinki og var flugi hans aflýst.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar skv. EB reglugerð 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. mars.sl. Umsögn Icelandair barst þann 9. apríl þar sem kröfu um bætur var hafnað með eftirfarandi hætti:

„Vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Danmerkur vegna flugs FI 273 frá Billund 19. Maí, hafnar Icelandair kröfu [A] um bætur vegna flugs FI 342 19. maí líka.

Það ber að skoða hvert tilfelli fyrir sig, og þar sem lög voru sett á flugmenn og flugstjóra Icelandair 15. maí má flokka verkfallsaðgerðir flugmanna/flugstjóra Icelandair eftir þann tíma sem ólöglegar aðgerðir, svo kallað wild strike.

Þar sem aðgerðirnar eftir 15. maí komu ekki síst Icelandair í opna skjöldu, hefði ekki verið hægt að afstýra þessum aðstæðum þótt allar nauðsynlegar ráðstafanir hefðu verið gerðar.“

Umsögn Icelandair var send til kvartanda til umsagnar þann 10. apríl. Umsögn kvartanda barst 15. maí og þar kemur fram:

I have obtained a copy of the decision from the Danish Transport Authority regarding the referenced Billund Flight 273. There was no "extraordinary circumstances" in this situation, as "extraordinary" is defined by Webster's dictionary as "very unusual or very different from what is normal or ordinary. On May 19, 2014, the circumstances surrounding the flight cancellation was that the pilots had called in sick and there were no available pilots to fly the plane. There is no evidence provided by Icelandair to indicate that no reserve pilots were available to fly the plane to Helsinki. As other flights were operating on May 19, 2014, by Icelandair, the evidence supports that there was no

systemwide "strike". Icelandair was aware of the prior actions earlier in May 2014, as the prior pilot strike actions had been declared illegal by the Icelandic Parliament days earlier on May 15, 2014. An "illegal strike" or "sick out" among a few pilots is substantively different than a strike which is system-wide. There is no evidence by Icelandair to support that any reasonable measures were taken to ensure the flight would take off as scheduled or even later in the day. Reykjavik is the hub for Icelandair, many pilots are based there. Icelandair should have taken steps to ensure that reserve pilots were not available prior to cancelling the flight. The flight was to depart at 7:30 AM, the flight was cancelled earlier that morning. Icelandair has a responsibility to ensure adequate reserve pilots are available when a pilot calls in sick, such as what was explained as the reason for the cancellation of the flight to Helsinki on May 19, 2014. As such, I would request the appropriate compensation be awarded as a result of the flight cancellation.

### **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 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. 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt 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.

Loftferðalögum 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 farpega 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.

Í þeirri ákvörðun dönsku flugmálastjórnar sem Icelandair sendi Samgöngustofu, er fjallað um aflýsingu á flugi Icelandair FI273, áætlað þann 19. maí 2014 frá Billund til New York, með millilendingu í Keflavík. Í málinu kemur fram að danska flugmálastjórn fékk gögn frá IA um verkfallsaðgerðir sem hafi leitt til þess að fluginu var aflýst. Þá staðfesti danska flugmálastjórn að um „ólögmætt verkfall“ flugmana Icelandair hafi verið að ræða, og þar sem verkföll sem hafi áhrif á starfsemi flugrekanda séu óviðráðanlegar aðstæður á grundvelli reglugerðar nr. 261/2004, var kröfu kvartenda um bætur hafnað.

Fyrir liggur að flug kvartenda FI342 frá Keflavík til Helsinki þann 19. maí er ekki sama flugið og ákvörðun dönsku flugmálastjórnar tekur til. Engu að síður liggur fyrir að þar sem IA sendir umrætt álit dönsku flugmálastjórnar sem umsögn í málinu, að IA telur að sami rökstuðningur eigi við í þessu máli. Þannig hefur Samgöngustofa skoðað málið út frá þeim forsendum að flugi kvartenda hafi verið aflýst vegna „ólögmæts verkfalls“ flugmanna IA.

Við skoðun á umræddu „ólögmætu verkfalli“ liggur fyrir að þann 15. maí 2014 höfðu verið sett lög á verkfall flugmanna IA og var verkfalli þeirra því lokið þann 19. maí 2014. Hvað varðar þá stöðu sem upp kom þann 19. maí 2014 kom eftirfarandi fram í fréttum Ríkisútvarpsins þann dag:

„Icelandair hefur felld nýu flugferðir niður í dag vegna manneklu og líka seinkað ferðum. Yfirvinnubann tók gildi í gærmorgun hjá Flugfreyjufélagi Íslands en röskunin er vegna þess að flugmenn hjá félaginu hafa ekki viljað aukavinnu.

Lög voru sett í síðustu viku á aðgerðir Félags íslenskra atvinnuflugmanna og þau taka líka til yfirvinnubanns en Hafsteinn Pálsson formaður félagsins segir það undir hverjum og einum komið hvort hann taki að sér aukavinnu. Nú sé einfaldlega lítil áhugi á því og mikil reiði í röðum flugmanna vegna lagasetningarinnar.“<sup>1</sup>

Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að skaðabótaskylda flugrekanda vegna aflýsingar á flugi falli niður við óviðráðanlegar aðstæður. Álitafnið í þessu máli er hvort að aflýsing flugs IA, FI272 hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við túlkun á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber m.a. að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar þar sem meðal annars er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast af völdum verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans. Samgöngustofa hefur metið það svo að verkföll geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður en að slíkt þurfi að meta hverju sinni.

<sup>1</sup> <http://www.ruv.is/frett/flug-felld-nidur-og-verkfall-framundan>

Að mati Samgöngustofu verður að líta til þeirrar staðreyndar að verkfalli flugmanna IA lauk þann 15. maí 2014. Það sem mál þetta snýst um er sú staðreynd að flugmenn Ícelandair höfnuðu því að taka að sér aukavinnu. Þá ber að líta til þess að þann 19. maí 2014 voru áætluð 54 flug hjá IA og að einungis var 9 þeirra aflýst. Þannig hélst áætlun IA þann 19. maí 2014 fyrir 45 flug félagsins<sup>2</sup>.

Eins og að framan greinir var ekki um verkfall flugmanna Ícelandair að ræða, heldur neitun flugmanna á því að vinna yfirvinnu. Ícelandair vísar í danska ákvörðun máli sínu til stuðnings, en leggur ekki fram nein gögn sem styðja þá niðurstöðu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Ícelandair hefur ekki sýnt fram á að um samræmdar aðgerðir hafi verið að ræða hjá flugmönnum félagsins þegar þeir neituðu aukavinnu þennan dag né skyldu þeirra til að taka aukavinnu, og hve margir neituðu að vinna. Telja verður að tilhögun á aukavinnu flugmanna sé hluti af innra skipulagi Ícelandair og beri félagið ábyrgð á því að sú tilhögun virki. Það er því mat Samgöngustofu að Ícelandair hafi ekki sýnt fram á að sú aðstaða sem upp kom þann 19. maí 2014 geti flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. Ber IA því að greiða kvartendum skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. c- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

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

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 25. júní 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

---

<sup>2</sup> Upplýsingar úr Axis gagnagrunni Isavia