

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 45/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI693 þann 27. júlí 2016.

### I. Erindi

Þann 11. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (FI) nr. FI693 frá Keflavík til Edmonton þann 27. júlí 2016. Áætlaður brottfarartími frá Keflavík var kl. 16:45 27. júlí 2016 en raunverulegur brottfarartími var kl. 20:38 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Edmonton var kl. 17:25 27. júlí 2016 en raunverulegur komutími var kl. 20:45, eða 3 klukkustunda og 20 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að seinkunin á komu í Edmonton varð til þess að kvartendur misstu af flugi frá Edmonton til Grande Prairie, en brottför í því flugi var kl. 20:45 27. júlí 2016.

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. maí 2017. Í svari FI sem barst SGS þann 22. maí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun mátti rekja til lokunar á flugstjórnarsvæðinu í kringum Ísland vegna tölvubilunar í kerfum Isavia. Bilunin hafði áhrif á öll flug sem voru skipulögð á þeim tíma sem að bilunin átti sér stað. Væri því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 22. maí 2017. Í svari kvartanda kom fram að þeir hefðu ekki frekari athugasemdir.

### 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 nr. 37/1993 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. 1048/2012.

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 farþega 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.

Að mati SGS hefur FI sannanlega sýnt fram á að alvarleg bilun varð í kerfum Isavia sem olli lokun á flugstjórnarsvæði í kringum Ísland og hafði áhrif á fjölda fluga. Seinkun vegna bilunarinnar kom ekki til vegna starfsemi FI, varðaði ekki einungis flug FI, tengdist ekki eðlilegri eða daglegri flugrekstrarstarfsemi og var ekkert sem FI gat gert til að koma í veg fyrir umrætt atvik. Verður því að telja atvikið sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá var heildarseinkun einungis 3 klukkustundir og 20 mínútur, bera gögn málsins með sér að alla seinkunina megi rekja til bilunarinnar og verður því að telja að FI hafi gert allt sem í þeirra valdi stóð til að lágmarka töf vegna hinna óviðráðanlegu aðstæðna. Eru því ekki uppfyllt skilyrði vegna bótaskyldu af hálfu FI skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur áttu annað flug bókað frá Edmonton til Grande Prairie. Sú bókun var hins vegar með öðru flugfélagi og virðist ekki hafa verið gerð á vegum FI. Verður því ekki litið á Grande Prairie sem lokaáfangastað. Getur FI því ekki borið ábyrgð á því að kvartendur misstu af því flugi auk þess að óviðráðanlegar aðstæður ollu seinkun frá Keflavík til Edmonton.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 22. janúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur