

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Ísland nr. 12/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI213 4. júlí 2010

### I. Erindi

Þann 11. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Icelandair (FI213) frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur kl. 19:45 þann 4. júlí sl. Fluginu hafi hins vegar verið aflýst og fékk kvartandi þess í stað far með flugi Icelandair kl. 19:45 þann 5. júlí sl. Þá segir jafnframt að kvartanda hafi ekki verið veittar upplýsingar um réttindi flugfarþega en IE hafi að kröfu endurgreitt henni hótलगistingu er hún hafði lagt út fyrir. Fram kemur að kvartandi hafi verið upplýst um aflýsinguna með SMS kl. 17:00 þann 4. júlí sl. en hún hafi þá verið lögð af stað út á flugvöll enda stödd í Svíþjóð. Gerir kvartandi kröfu um skaðabætur vegna aflýsingarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 11. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 30. ágúst og 20. september sl. Með tölvupósti frá Icelandair þann 30. september sl. var beiðni um fylgigögn með kvörtuninni og var kvörtunin ásamt fylgigögnum endursend til Icelandair samdægurs. Síðar sama dag, þann 30. september sl. barst svar frá Icelandair þar sem fram kom að kvartanda hafi verið bættur hótलगkostnaður en frekari bótakröfum hennar hafi verið hafnað þar sem ástæða tafar á brottför frá Kaupmannahöfn hafi verið bilun í vél. Með tölvupósti til Icelandair, dags. 30. september sl. óskaði FMS eftir nánari upplýsingum um viðkomandi bilun og var beiðni um slíkar upplýsingar ítrekuð þann 20. október og 3. nóvember sl. Með tölvupósti dags. 4. nóvember sl. barst svar Icelandair þar sem fram kom að samkvæmt upplýsingum frá flugumsjón hafi vél FI201 (FIJ) verið sett upp fyrir flug FI212 og FI213, sem viðkomandi farþegi tengdist. Vegna bilunar í FIJ hafi þurft að aflýsa flugum FI212 og FI213. Vélin sjálf hafi allan tíman verið í Kaupmannahöfn, eða þangað til hún fór til Keflavíkur sem flug FI213 þann 5. júlí sl. Búið hafi verið að senda alla farþega á hótलग og búa um þá fyrir nóttina.

Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem fylgdi með svari Icelandair er ljóst að vél FI201 fór frá Kaupmannahöfn að morgni 4. júlí sl. en verið snúið við vegna bilunar. Vélin hafi verið í viðgerð frá því kl. 7:00 utc þann 4. júlí sl. og fram til kl. 20:40 utc um kvöldið eða til kl. 22:40 að staðartíma, þegar hún var tilbúin til notkunar.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna aflýsingar 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. gr. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar. Flugrekanda ber þó ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært fram sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðránlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Í því máli sem hér er til skoðunar hefur Icelandair borið fyrir sig að aflýsing flugs FI213, er kvartandi átt bókað far með kl. 19:45 þann 4. júlí sl., hafi stafað af bilun í flugvél félagsins. Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu vélar FI201 (TF-FIJ) er ljóst að flug FI201 fór frá Kaupmannahöfn að morgni 4. júlí en var snúið við vegna bilunar. Vélin var í viðgerð frá því kl. 7:00 utc (GMT) þann 4. júlí sl. og fram til kl. 20:40 utc um kvöldið eða til kl. 22:40 að staðartíma. Kvartandi fékk að lokum far frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur með flugi Icelandair kl. 19:45 þann 5. júlí sl. eða sólahring síðar en upphafleg brottför flugs FI213 gerði ráð fyrir og um 21 klukkustund eftir að viðgerð lauk.

Það er mat Flugmálastjórnar að slíkar kringumstæður, þ.e. þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti ekki haft slíka víxlverkun að teljist geti til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er það flug varðar, er leiði til þess að bótaskylda flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar falli niður. Þá verður hin mikla töf á því að kvartandi fengi far frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur ekki réttlætt með vísan til umræddrar viðgerðar, en viðgerð á vélinni lauk tæpum tveimur klukkustundum eftir áætlaða brottför flugs FI213 en hún fór ekki í loftið fyrr en tæpum sólahring síðar. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 400 evrur vegna aflýsingar á flugi FI213 þann 4. júlí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

#### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða 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 innanríkisráðuneytis 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.