

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 63/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU271 þann 21. ágúst 2010

### I. Erindið

Þann 7. nóvember 2011 var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS) kvörtun Christoph Thurnherr fyrir hönd farþeganna A, B, C og D, þau þrjú síðastnefndu ferðuðust saman.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU 271 frá Keflavík til Basel kl. 07:00 þann 21. ágúst 2010. Áætluð landing var kl. 12:30 að staðartíma. Í kvörtuninni kemur fram að flugið hafi þurft að lenda í Glasgow vegna flugöryggis, en þar sagði orðrétt:

According to the passenger's information the nonstop flight AEU 271 KEF-BSL with Island Express operated by Astraeus on 21 August 2010 arrived in BSL 5h late because of an emergency stopover in GLA (Fire brigade, etc.). B,C,D decided not to continue their flight with this airplane. They organized an alternative transport by themselves. None of the passengers received reimbursement or compensation.

Í Glasgow ákveða þrír af fjórum kvartendum að halda ekki áfram ferð sinni með fluginu heldur koma sér á áfangastað á eigin vegum. Kvartandinn, A, hélt hinsvegar áfram með fluginu og varð fyrir fimm klst. seinkun.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og þeir kvartendur sem ákváðu að koma sér heim á eigin vegum krefjast endurgreiðslu kostnaðar vegna flugsins. Í kvörtun kemur fram að kvartendur voru ekki upplýstir um réttindi sín og fengu enga þjónustu á meðan beðið var.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 10. nóvember 2011 og var beiðnin ítrekuð 30. nóvember og 13. desember sl., auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Þann 18. september sl. var send fyrirspurn til IE varðandi ferðatilhögun flugsins. Samdægurs barst svar frá IE með svohljóðandi skýringum:

„Viðvörðun sem kom upp í flugi og þurfti að diverta til Glasgow til frekari skoðunar.

“defect on the LH engine EEC and limiter dropped out with A/T disconnect, the engine parameters started fluctuating with the EGT varying between 620-740 degrees”

Viðgerð tók ca. 2 klt og þá var haldið leiðinni áfram.“

### 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 stjórnisýslulaga 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 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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.

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 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.



Fyrir liggur að flug AEU271 þurfti að lenda í Glasgow vegna bilunar sem varð til þess að flugið kom á áfangastað fimm klst. seinna en áætlað var. Þrír af kvartendum héldu ekki áfram með vélinni og komu sér sjálf á áfangastað. Þeir fara fram á bæði skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar. Einn kvartanda hélt áfram með vélinni og fer fram á skaðabætur á þeim grundvelli að fluginu seinkað um 5 klst.

Það er ljóst að landingin í Glasgow var vegna flugöryggisþátta. Að mati Flugmálastjórnar var um öryggislendingu að ræða sem fellur undir óviðráðanlegar aðstæður sem ekki var hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Í ljósi þessa eiga kvartendur ekki rétt á skaðabótum á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi kröfu um endurgreiðslu á kostnaði kvartenda við að koma sér á áfangastað þar sem þeir vildu ekki halda áfram með flug AEU271 þá er ekki gert ráð fyrir því í reglugerð EB nr. 261/2004 að flugrekendur beri kostnað af slíku tilviki. Í ljósi þess þá er ekki hægt að fallast á kröfu kvartenda um endurgreiðslu á þessum kostnaði.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, hvers flugi er aflýst, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Þá er í 9. gr. reglugerðarinnar kveðið á um skyldu flugrekenda til að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hóteldgistingu 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 kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi brotið framangreindar skyldur þar sem félagið virðist hvorki hafa upplýst kvartanda um réttindi hans skv. 14. gr. né veitt honum fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar.

### **Ákvörðunarorð**

Kvartendur eiga ekki rétt á skaðabótum 2010 á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar flugs AEU271 þann 21. ágúst 2010. B, C og D eiga heldur ekki rétt á endurgreiðslu á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 á þeim kostnaði sem þau urðu fyrir við að koma sér sjálf á áfangastað.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Iceland Express hefur jafnframt brotið 9. gr. sömu reglugerðar með því að veita farþegum ekki þá þjónustu sem þar er kveðið á um með fullnægjandi hætti. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 9. og 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.



FLUGMÁLASTJÓRN ÍSLANDS  
*Icelandic Civil Aviation Administration*

Ákvörðun þessi er kæranleg 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 8. október 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson