

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 73/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 6F104 þann 19. október 2016.

### I. Erindi

Þann 21. mars 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Primera Air (PA) nr. 6F104 frá Tenerife til Keflavíkur þann 19. október 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 20:20 þann 19. október 2016. Á leið til Keflavíkur var vélinni snúið til landingar í Manchester vegna veðurs í Keflavík. Gistu farþegar í Manchester yfir nótt og var flogið til Keflavíkur morguninn eftir. Lent var Keflavík kl. 11:50 þann 20. október 2016, eða seinkun um 15 klukkustundir og 30 mínútur.

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

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. júní 2017. Í svari PA sem barst SGS þann 22. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að seinkun mátti rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Á leið til Keflavíkur hafi áhöfn í flugi 6F104 ákveðið að hætta við landingu í Keflavík vegna slæmra veðuraðstæðna og kosið að snúa til landingar í Manchester. Í fylgigögnum í svari PA fylgdi flugvallarveðurspá sem sýndi slæma spá fyrir Keflavíkurflugvöll og varaflugvöll á Egilstöðum. Þá fylgdu einnig flugvallarveðurskýrslur fyrir Keflavíkurflugvöll og Egilsstaðaflugvöll sem sýndu fram á veður hafi verið slæmt við og eftir áætlaðan landingartíma. Einnig sýndu fylgigögn fram á að öðrum flugum var aflýst eða seinkað vegna veðurs þennan dag. Að mati PA má því rekja seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna. Annars hafi félagið uppfyllt skyldur sínar til að tryggja farþegum gistingu og máltíðir skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar til flogið var aftur til Keflavíkur morguninn eftir.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 22. júní 2016. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

### 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 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að rekja megi seinkun á komu farþega til óviðráðanlegra aðstæðna. Að mati SGS sýna fylgigögn í svörum PA fram á að veðuraðstæður á Íslandi voru slæmar þegar flug 6F104 átti að lenda þann 19. október 2016. Má því rekja seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Eru því ekki uppfyllt skilyrði til bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í kvörtun fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Í gögnum málsins kemur fram að kvartendur fengu aðstoð í samræmi við 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 á þann veg að þeim var útveguð hótalgisting ásamt máltíðum meðan þeir biðu eftir að flogið var aftur til Keflavíkur. Að mati SGS uppfyllti því PA skyldur sínar vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Kvartendur hafa ekki sýnt fram á annan kostnað í kvörtun sinni. Eru því ekki uppfyllt skilyrði fyrir endurgreiðslu kostnaðar.

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

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Primera Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar er hafnað.

Primera Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Primera Air 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, 13. febrúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur