

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 44/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU274 þann 31. ágúst 2010

### I. Erindið

Þann 7. nóvember sl. 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 og B.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU 274 frá Keflavík til Basel kl. 16:00 þann 31. ágúst 2010. Áætluð landing var kl. 21:30 að staðartíma. Í kvörtuninni kemur fram að í miðju flugi hafi farþegum verið tilkynnt að í stað þess að fljúga beint til Basel, líkt og flugáætlun kvað á um, skyldi millilent í Friedrichshafen. Að millilendingu lokinni var vélinni flogið áfram til Basel hvar lent var þremur klukkustundum síðar en áætlað var, skv. upplýsingum frá kvartendum. Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi verið afhentir matar- og drykkjarmiðar, en að þeim hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi sín. Fara kvartendur fram á skaðabætur vegna aflýsingar flugsins.

### 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 fyrirliggjandi gagna. Engar athugasemdir bárust frá IE. Þann 10. ágúst sl. var send fyrirspurn til IE varðandi ferðatilhögun flugsins og hvort breyting á flugnúmeri hefði átt sér stað. Þann 16. ágúst sl. barst tölvupóstur frá IE sem kvað á um að flugnúmer hefði ekki breyst, heldur hafi tvö flug verið sameinuð. Hafi flugið því verið starfrækt með tveimur flugnúmerum til leiðarenda. Í svarinu var einnig bent á að umrætt flug hafði flugnúmerið AEU273, en bakaleiðin frá Basel til Keflavíkur hafði flugnúmerið AEU274. Hið rétta flugnúmer þess flugs sem hér um ræðir er því AEU273.

Þann 20. júlí sl. var sendur tölvupóstur til svissnesku flugmálastjórnarinnar með ósk um staðfestingu á landingartíma umrædds flugs. Samdægurs barst svar þess efnis að flugið hafði lent kl. 22:48 að staðartíma, rétt rúmri klukkustund síðar en áætlað var.

### 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 stjórnáskilnaðarlaga 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.

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.

Kvartendur fara fram á skaðabætur á þeim grundvelli að flugi IE frá Keflavík til Basel þann 31. ágúst 2010 hafi verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Flugmálastjórnar er ekki hægt að fallast á þá túlkun kvartenda. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 útskýrir dómstóllinn muninn á seinkun og aflýsingu í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í dómnum kemur fram að um seinkun í skilningi 6. gr. reglugerðarinnar sé að ræða í þeim tilvikum sem flug er starfrækt í samræmi við upprunalega ferðaáætlun en raunverulegur brottfarartími er síðar en áætlaður brottfarartími. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglugerðarinnar teljist það hins vegar aflýsing þegar áður áætlað flug er ekki starfrækt. Í málinu liggur fyrir að ekki var hætt við áætlun flugs AEU273. Þvert á móti var flugið starfrækt, þó ekki hafi það verið nákvæmlega í samræmi við upprunalega ferðaáætlun, en raunverulegur brottfarartími var samkvæmt áætlun. Er það því niðurstaða FMS að flugi AEU273 hafi ekki verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar var komutími flugsins til Basel rúmum klukkutíma síðar en áætlað var.

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 a.m.k. þriggja tíma seinkun á flugi sínu, og koma á ákvörðunarstað a.m.k. þremur tímum síðar en upprunaleg 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. Afleiðingin af breyttri ferðaáætlun flugs AEU273 var u.þ.b. klukkustundar seinkun á komutíma þess. Með hliðsjón af framangreindu er ljóst að skylda flugrekanda til greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar er ekki fyrir hendi, enda nær seinkunin ekki áðurnefndu þriggja klukkustunda lágmarki svo til bótaskyldu stofnist.

Fyrir liggur að flug AEU273 frá Keflavík til Basel var sameinað flugi frá Keflavík til Friedrichshafen með þeim afleiðingum að flugið kom u.þ.b. klukkustund síðar en áætlað var á leiðarenda. Af þessu leiðir að kvartendur eiga hvorki rétt á skaðabótum vegna seinkunar né aflýsingar flugs AEU273 frá Keflavík til Basel þann 31. ágúst 2010.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Til þeirrar skyldu sem hvílir á flugrekendum skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar vegna seinkunar, stofnast einungis þegar um a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun á flugi er að ræða, skv. 2. málsl. 2. mgr. greinarinnar. Er ljóst að tveggja klukkustunda lágmarksskilyrði var ekki fyrir hendi og bar IE þ.a.l. ekki að veita farþegum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Verður IE ekki talið hafa brotið gegn ákvæði 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

A og B eiga hvorki rétt á skaðabótum vegna aflýsingar né seinkunar flugs AEU273 þann 31. ágúst 2010.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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, 28. ágúst 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson