

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 14/2019 vegna aflýsingar á flugi Icelandair nr. FI644 þann 28. júlí 2017

### I. Erindi

Þann 4. nóvember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi) vegna aflýsingar á flugi Icelandair (IA) nr. FI644 frá Washington til Glasgow þann 28. júlí 2017.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur vegna þessa á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Í kvörtuninni kemur einnig fram að kvartandi hafi ekki fengið upplýsingar afhentar um réttindi flugfarþega í kjölfar aflýsingarinnar.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. nóvember 2017. Í svari Icelandair sem barst Samgöngustofu samdægurs kemur fram að flugi FI644 hafi verið aflýst sökum þess að ummerki um skemmdir fundust á vél þeirri er átti að starfrækja umrætt flug eftir að hún varð fyrir eldingu í aðflugi. Þá kemur fram í umsögn félagsins að þegar flugvél verður fyrir eldingu er ljóst af framkvæmdarreglugerð framkvæmdarstjórnar ESB nr. 2015/1018 og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 376/2014 að grípa þurfi til viðeigandi ráðstafana til að tryggja öryggi farþega. Í því samhengi bendir Icelandair á að í nýlegum dómi Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að árekstur utanaðkomandi hlutar, fugls, við flugvélina falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Taldi dómstóllinn að árekstur fugls við hreyfil flugvélar teldist hvorki liður í venjulegri starfsemi flugrekanda né viðráðanlegt atvik, enda voru skemmdir sem af árekstrinum leiddu ekki í eðli sínu hluti af stýrikerfi loftfarsins. Þá var ekki talið að flugrekandi hefði getað afstýrt aðstæðum.

Jafnframt kemur fram í svari Icelandair að þegar umræddur dómur er lesinn með hliðsjón af 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004, sé ljóst að þegar utanaðkomandi hlutur, líkt og elding, rekst á flugvél og afleiðing árekstursins er seinkun eða aflýsing flugs, beri að líta svo á að seinkunin eða aflýsingin sé af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Icelandair telur því ljóst að umrætt atvik hafi verið ófyrirsjáanlegt, óafstýranlegt og að uppruni þess og orsök hafi verið utanaðkomandi. Þá bendir Icelandair á að séu veðurgögn fyrir IAD skoðuð með hliðsjón af

skýrslum úr flugrekstarkerfi Icelandair fyrir flug FI646 27.07.17 sé skýrt að veðuraðstæður á flugvöllinum í Washington hafi verið með þeim hætti sem að áður hefur verið lýst og önnur gögn málsins bera með sér.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 6. nóvember 2017, en engar frekari athugasemdir bárust stofnuninni.

### **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 framangreindra laganna og stjórnáráðslulaga 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, sbr. 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. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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.

Auk framangreinds gildir að 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. Þetta gildir 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.

Loftferðalögum 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 snýr að því hvort að aflýsingu á framangreindu flugi megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í fylgigögnum með athugasemdum Icelandair við kvörtuninni koma fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfi félagsins sem sýna fram á að aflýsingin hafi átt sér stað sökum þess að vélin sem átti að starfrækja flugið varð fyrir eldingu í aðflugi til Washington. Þá liggur fyrir að aflýsing á framangreindu flugi vegna veðurs varð til þess að ekki var flogið fyrir en 20 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma.

Við mat á því hvort að flugrekendur geti borið fyrir sig slæmar veðuraðstæður sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru ákvarðanir flugrekanda og áhafna þeirra vegna veðurs að jafnaði ekki dregnar í efa. Hins vegar telur Samgöngustofa rétt að flugrekandi þurfi að færa fram sönnun þess efnis að veðuraðstæður eða veðurspá hafi verið slæm og að slíkar aðstæður kynnu að hafa áhrif á flug. Að mati Samgöngustofu hefur Icelandair fært fram nægjanleg gögn og röksemdir til að sýna fram á að aflýsingu umrædds flugs hafi mátt rekja til óviðráðanlegra aðstæðna, og því sé ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá virðist kvartandi ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingarinnar, og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins 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, 8. febrúar 2019

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Kristína Lentz  
lögfræðingur