

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI 852 þann 27. júlí 2016.

### I. Erindi

Þann 26. ágúst sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá FlyHjælp f.h. ABC, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) frá Chicago til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík þann 27. júlí 2016. Áætluð brottför var kl. 19:30 en raunveruleg brottför var kl. 22:58 sem varð til þess að kvartendur komust á áfangastað með 8 klukkustunda og 35 mínútna seinkun. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi farþega.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 26. ágúst sl. Svar IA barst 16. september og þar kemur fram að:

„Þann 27. júlí 2016 kom upp kerfisbilun í flugturninum á Keflavíkflugvelli með þeim afleiðingum að íslenska flugsvæðið (BIRD CTA Airspace) var lokað í 4 klukkutíma.

Öll flugumferð var bönnuð á meðan og varð mikil röskun á áætlunarflugum Icelandair, meðal annars til og frá USA og Kanada þann 27. júlí og að morgni 28. júlí.

Þar sem flug FI852 þann 27. júlí frá Chicago til Keflavíkur var í seinkun sem bein afleiðing af kerfisbiluninni, viljum við meina að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og Icelandair því ekki bótaskyld.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 16. september sl. Í svari kvartenda kemur fram að þeir hafi reynt án árangurs að fá staðfestingu á svari IA um lokun flugvallarins.

Í fréttatilkynningu frá Isavia dags. 27. júlí 2016 kemur fram að vegna kerfisbilunar hafi verið truflun á stjórnun flugumferðar á Keflavíkflugvelli þann sama dag. Vegna bilunarinnar hafi öll umferð verið bönnuð frá 14:00-16:00 en frá þeim tíma takmörkuð umferð leyfð. Klukkan 18:00 hafi umferð verið komin á eins og venjulega.

### 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 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 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.

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.

Álitaefnið í þessu máli snýr að því hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. er tekið fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi

verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Í málinu liggur fyrir að áætluð brottför flugs kvartenda frá Chicago þann 27. júlí 2016 var kl. 19:30, áætluð koma til Keflavíkur kl. 06:35 að morgni 28. júní og á áfangastað í Kaupmannahöfn kl. 13.25 sama dag. Flugí kvartenda seinkaði hins vegar og var raunverulegur komutími til Kaupannahafnar kl. 22:00 þann 28. júní 2016. Flugrekandi hafnar bótakröfu kvartenda og vísar til óviðráðanlegra aðstæðna vegna kerfisbilunar í flugturninum í Keflavík.

Í málinu liggur einnig fyrir, samkvæmt fréttatilkynningu frá Isavia dags. 27. júní 2017, að afleiðingar kerfisbilunarinnar í flugturninum í Keflavík hafi varað frá kl. 13:40 til kl. 18:00 þann 27. júní 2016 og voru því liðnar hjá er flug kvartenda átti að leggja af stað frá Chigago. Samkvæmt þessu er ljóst að afleiðingar af kerfisbiluninni hafi haft áhrif á fyrri flug þeirrar vélar sem kvartendur áttu bókað far með þ.e. á leið vélarinnar frá Keflavík til Chicago.

Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að Ícelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig 600 evrur í bætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að Ícelandair hafi ekki upplýst kvartendur um réttindi þeirra vegna seinkunarinnar og er það því mat Samgöngustofu að félagið hafi ekki uppfyllt skyldur sínar skv. 14. gr.

### **Ákvörðunarorð**

Ícelandair skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ícelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Er þeim tilmælum beint til Ícelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar 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, 3. júlí 2017

Vala Hrönn Viggósdóttir

Ómar Sveinsson