

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 133/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 þann 7. júlí 2017.**

### **I. Erindi**

Þann 24. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (FI) frá New York til Osló með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför frá New York var kl. 20:50 7. júlí 2017 en raunveruleg brottför var kl. 23:59 síðar sama dag. Þessi seinkun varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Keflavík og þurftu að bíða eftir öðru flugi sem var framkvæmt næsta dag.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi FI kvörtunina til umsagnar þann 1. september 2017. Í svari FI sem barst þann 4. september 2017 tiltekur félagið að flugi FI614 frá New York til Keflavíkur þann 7. júlí 2017 hafi seinkað vegna þrumuveðurs og að slík seinkun hafi haft áhrif á allar brottfarir á flugvöllinum. Að mati FI hafi kvartendur því misst af tengiflugi sínu frá Keflavík til Osló vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Kvartendum hafi verið útvegað fari með næsta flugfari til Osló með öðrum flugrekanda.

SGS sendi kvartendum svör FI til athugasemda þann 4. september 2017. Í svari þann 5. september 2017 ítrekuðu kvartendur kröfu sína.

### **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 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.

Álitaefni þessa máls er hvort óviðráðanlegar aðstæður orsökuðu seinkun á komu flugs FI614 þann 7. júlí 2017 sem leiddi til rúmlega 12 klst. seinkun á lokaákvörðunarstað. 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 farþegar 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.

Í 14. inngangsgrein reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er m.a. tilgreint að slæmar veðuraðstæður geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur FI sýnt nægilega fram á að seinkun á brottför flugs FI614 þann 7. júlí 2017 frá New York mátti rekja til slæmra veðuraðstæðna og því var um óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar að ræða. Ollu þessar óviðráðanlegu aðstæður því að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Osló. Þá virðist FI hafa gert það sem í valdi félagsins stóð til að draga úr neikvæðum afleiðingum seinkunarinnar, m.a. með því að koma kvartendum til lokaákvörðunarstaðar með öðrum flugrekanda. Að mati SGS eru því bótaskilyrði 7. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

## **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæranleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. mars 2018

Ómar Sveinsson

Davíð Örn Guðnason