

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 177/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI582 þann 18. desember 2019.

### I. Erindi

Þann 21. júní 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi) vegna aflýsingar á flugi Icelandair nr. FI582 þann 18. desember frá Chicago til Keflavík og tengiflug frá Keflavík til Manchester. Flugi kvartanda var aflýst vegna verkfalls hjá félögum í Flugvirkjafélagi Íslands (FVFÍ) sem starfa hjá Icelandair.

Icelandair endurbókaði kvartanda með flugi nr. AA54 frá Chicago til Manchester. Áætluð koma flugs nr. AA54 til Manchester var kl. 10:35 þann 19. desember 2018 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl 07:30 þann 20. desember eða seinkun um 21 klst. seinkun.

Kvartendur fóru fram á staðlaðar skaðabætur 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.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 22. júní 2018. Í svari IA sem barst Samgöngustofu þann 10. júlí 2018 kemur fram að flug kvartanda hafi verið fellt niður vegna verkfallsaðgerða flugvirkja Icelandair. Icelandair endurbókaði farþegann á flug með öðrum flugrekanda sem átti að koma honum á lokaákvörðunarstað með minna en 3 klukkustunda seinkun. En það flug varð að nauðlenda í Kanada vegna vélarbilunar.

Samgöngustofa sendi svar IA kvartanda til umsagnar þann 19. júlí 2018. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

### 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 stjórnslulaga 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.

Kvartandi krefst staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar á komu hans til Manchester. Fyrir liggur að kvartandi átti upphaflega bókað far með flugi Icelandair nr. FI582 frá Chicago til Keflavík með áætluðum komutíma kl. 10:35 og tengiflug frá Keflavík til Manchester. Flug kvartanda með Icelandair var aflýst vegna verkfalls flugvirkja Icelandair. Kvartandi fékk nýtt flug með flugi nr. AA54 frá Chicago til Manchester. Áætlaður komutími til Manchester samkvæmt hinni nýju bókun var kl. 08:35 þann 19. desember 2018, en raunverulegur komutími var kl. 07:30 þann 20. desember sökum þess að vélin þurfti að nauðlenda í Kanada vegna vélarbilunar.

Með hliðsjón af gögnum málsins er ljóst að Icelandair uppfyllti skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með því að bjóða kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað. Í 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar er kveðið á um að þegar flugrekandi sem hefur ekki gert samning

við farþega, uppfyllir skuldbindingar samkvæmt þessari reglugerð skal litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. Vert bera að líta til 7. inngangslíðar reglugerðarinnar í þessu samhengi þar sem fram kemur að til að tryggja skilvirka beitingu reglugerðarinnar skulu kvaðirnar, sem henni fylgja, hvíla á starfandi flugrekanda. Framkvæmdarstjórn Evrópu hefur staðfest þessa túlkun í leiðbeiningarreglum útgefnum í júní 2016. Þar kemur eftirfarandi fram í kafla 2.2.3.:

*„In accordance with Article 3(5), the operating air carrier is always responsible for the obligations under the Regulation and not, for example, another air carrier which may have sold the ticket. The notion of operating air carrier is presented in Recital 7.“*

Að framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að Icelandair ber ekki ábyrgð á seinkun kvartanda þar sem félagið uppfyllti skyldur sínar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 með að útvega honum nýtt flug á lokaákvörðunarstað í stað hins aflýsta flugs.

Varðandi flug kvartanda nr. AA54 frá Chicago til Manchester þá kemur til skoðunar gildissviði reglugerðar EB nr. 261/2004 sem fjallað er um í 3. gr. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gildir reglugerðina um farþega sem leggja upp frá flugvelli á yfirráðasvæði aðildarríkis sem sáttmálinn gildir um og samkvæmt 2. mgr. sömu greinar gildir reglugerðin einnig um farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðasvæði í aðildarríki sem sáttmálinn gildir um, ef flugrekandi sem annast viðkomandi flug, er með starfsleyfi frá aðildarríki innan Evrópska efnahagssvæðisins.

Kvartandi átti því flug frá Chicago til Manchester með flugrekanda sem er ekki með starfsleyfi frá ríki innan Evrópska efnahagssvæðisins og flugið var frá flugvelli í Bandaríkjunum. Er það mat Samgöngustofu að reglugerð EB nr. 261/2004 eigi ekki við um flug nr. AA54 sem Icelandair útvegaði kvartanda í kjölfarið á að flugi hans með félaginu var aflýst. Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2018 né reglugerð EB nr. 261/2004 eða öðrum lögum og reglum sem Samgöngustofa starfar eftir til að taka ákvörðun um kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur. Samgöngustofa getur því ekki tekið ákvörðun um slíka kröfu og verður kvartandi að leita úrræða á öðrum vettvangi til að sækja slíkar bætur.

## **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Ícelandair skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 8. mars 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson