

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 21/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI212 þann 27. júlí 2016.

### I. Erindi

Þann 8. febrúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (FI) nr. FI212 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 27. júlí 2016. Áætlaður brottfarartími frá Keflavík var kl. 13:15 þann 27. júlí 2016 en raunverulegur brottfarartími var kl. 16:48 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 18:15 27. júlí 2016 en raunverulegur komutími var kl. 22:00 síðar sama dag, eða þriggja klukkustunda og 45 mínútna seinkun.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. febrúar 2017. Í svari FI sem barst SGS þann 23. febrúar 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun mátti rekja til lokunar á flugstjórnarsvæðinu í kringum Íslands. Hafði sú lokun áhrif á alla flugumferð og því seinkaði flugi FI212. Lokunin kom til vegna bilunar í kerfum Isavia og því var um að ræða skyndilega bilun sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir. Var því, að mati FI, um óviðráðanlegar aðstæður að ræða og bótakröfu kvartenda því hafnað.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 24. febrúar 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 27. febrúar 2017 ítreka kvartendur kröfur sínar. Af hálfu kvartenda er því haldið fram að önnur flugfélög hafi ekki tafist vegna umræddrar lokunar á flugstjórnarsvæðinu í kringum Ísland, að flug FI212 hafi átt að fara af stað áður en umrædd bilun gerðist og að FI hafi fyrr sama dag tilkynnt um seinkun á fluginu vegna tæknilegra örðugleika.

Með tölvupósti, dags. 13. febrúar 2018, óskaði SGS eftir upplýsingum frá Isavia um bilun í kerfum þann 27. júlí 2016. Í svari Isavia, sem barst sama dag, kom fram að bilun varð í flugstjórnarkerfinu 27. júlí 2016. Kom fram að lokað var fyrir brottfarir frá Keflavíkurlflugvelli frá kl. 13:45 til kl. 15:47 þegar viðgerð var lokið. Opnað var að nýju með takmörkunum til að byrja með. Takmörkunum var að fullu aflétt kl. 17:22.

### 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 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi FI212 og að þriggja klukkustunda og 45 mínútna seinkun varð á komu á áfangastað.

Álitaefni þessa máls er hvort að rekja megi seinkun á flugi FI212 til óviðráðanlegra aðstæðna. Af hálfu flugrekanda er því haldið fram að flugi FI212 hafi verið ókleyft að framkvæma flugið vegna lokunar á íslenska flugstjórnarsvæðinu sem rekja mátti til bilunar í kerfum Isavia. Í

svörum Isavia, dags. 13. febrúar 2018, við fyrirspurn SGS má sjá að lokað var fyrir brottfarir frá Keflavíkurflugvelli vegna lokunar á íslenska flugstjórnarsvæðinu. Rekja mátti lokunina til skyndilegrar bilunar í kerfum Isavia. Að mati SGS fellur slík almenn og skyndileg lokun á flugstjórnarsvæði undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem rekja má seinkun á flugi FI212 þann 27. júlí 2016 til óviðráðanlegra aðstæðna eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Er því skaðabótakröfum kvartenda hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

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

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. febrúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur