

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 50/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 þann 25. febrúar 2017

### I. Erindi

Þann 16. apríl 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (FI) nr. FI614 frá New York til Keflavík þann 25. febrúar 2017. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 06:45 26. febrúar 2017 en raunverulegur komutími til Keflavíkur var 27. febrúar 2017, eða rúmlega sólarhrings seinkun.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að við aðflug til Keflavíkur um morgun 26. febrúar 2017 hafi áhöfn reynt við landingu á Keflavíkurflugvelli en ekki tekist vegna veðurs. Því var fluginu snúið til varaflugvallar í Glasgow þar sem farþegar fengu máltíð og daggistingu á hóteli. Síðar um kvöld sama dag hafi farþegar fengið skilaboð um að fara út á flugvöll þar sem fljúga ætti aftur til Keflavíkur. Um kl. 22:00 það kvöld hafi kvartendur og aðrir farið um borð í vél FI en stuttu fyrir flugtak var farþegum tjáð að vandamál væri til staðar vegna farangurs, að nokkurn tíma tæki að leysa úr vandamálinu og að flugvellinum lokaði innan klukkustundar, eða kl. 23:00. Því væri hætt við flugið og reynt yrði aftur morguninn eftir. Morguninn eftir, 27. febrúar 2017, var flogið til Keflavíkur. Að mati kvartanda var flugi að kvöldi 26. febrúar 2017 ekki frestað vegna veðurs heldur vegna mistaka flugrekanda.

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. apríl 2017. Í svari FI sem barst SGS þann 31. maí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem hætt hafi verið við landingu á Keflavíkurflugvelli að morgni 26. febrúar 2017 vegna slæmra veðuraðstæðna en veður teldist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Veður hafi verið slæmt þennan dag og hafði veðrið áhrif á fjölda annarra fluga.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 1. júní 2016. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 2. júní 2017 ítrekaði kvartandi að hætt hefði verið við flug að kvöldi 26. febrúar 2017 og að þau hefðu ekki farið til Keflavíkur fyrr en að morgni 27. febrúar 2017.

### 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 stjórnáslaganna 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.

Í máli þessu liggur fyrir að seinkun varð vegna slæms veðurs við komu til Keflavíkur og snúa þyrfti fluginu til varaflugvallar í Glasgow. Að kvöldi 26. febrúar 2017 átti að fljúga með farþega til Keflavíkur en vegna mistaka þurfti að seinka fluginu til morguns 27. febrúar 2017. Að mati SGS er því um að ræða seinkun sem má bæði rekja til óviðráðanlegra og viðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Að mati SGS má rekja seinkun á flugi FI614 í máli þessu til óviðráðanlegra aðstæðna fram að kvöldi 26. febrúar þegar fljúga átti farþegum flugsins til Keflavíkur. Seinkun að kvöldi 26. febrúar 2017 og fram til morguns 27. febrúar má að mati SGS rekja til viðráðanlegra aðstæðna enda virðast þær hafa gerst vegna mannglegra mistaka FI eða aðila sem starfa fyrir félagið. Slík mistök teljast ekki til óviðráðanlegra aðstæðna. Við málarekstur gafst FI tækifæri til að tjá sig um málið og fjallaði félagið ekki um flug að kvöldi 26. febrúar 2017 né gaf félagið ástæður fyrir seinkun það kvöld í skýringum sínum. Að mati SGS hefur FI því ekki sýnt nægjanlega fram á að óviðráðanlegar aðstæður ollu seinkun frá kvöldi 26. febrúar 2017 til morguns daginn eftir. Af málgögnum má ráða að a.m.k. sé um að ræða 3 klukkustunda seinkun þó svo að nákvæmar tímasetningar liggja ekki fyrir í málinu. Er því FI bótaskyld á grundvelli c-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, 23. nóvember 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur