

Icelandair
Reykjavíkflugvelli
102 Reykjavík

Reykjavík, 11. október 2022.

BÓTAKRAFA O.FL.

Efni: Vegna ólögmatrar brottvísunar o.fl. og þar af leiðandi tjóns og miska

1. Aðdragandi og málsatvik

Til undirritaðs lögmanns hefur leitað Margrét Friðriksdóttir, kt. 201177-5299, vegna fyrirhugaðrar ferðar á vegum Icelandair til Þýskalands 23. september sl. og tilheyrandi flugnúmers FI-532 og þar að lútandi bókunarnúmers, 2UGLQW. Hafði umbj.m. pantað og þá vitanlega greitt fyrir farið vegna starfa sinna sem fjölmiðlamaður. Var fyrrgreint flug áætlað sem upphafsleggur og þannig fyrst áfangi í viðamikilli vinnuferð nokkuð vítt og breitt um álfuna. Umbj.m. hafði meðferðis handfarangur, sem endranær á ferðum sínum, eina tösku sem fyrir liggur að var innan allra leyfilegrar stærðarramma og þyngdarmarka. Þessa tösku hugðist hún, eins og vanalega, geyma í þar til gerðu rými yfir sæti sínu í flugvélinni. Við aðgangshliðið um borð í flugvélinu fékk umbj. m. óvænt fyrirmæli frá flugfreyju um að taskan yrði að fara á neðra farangursrými þar sem öll geymslurými yfir sætum væru yfirhlaðin og þannig upptekin, að öðrum kosti gæti hún ekki fengið að ferðast með flugvélinni. Umbj.m. átti við svo búið augljóslega engra annarra kosta vól en að fallast á þessi fyrirmæli flugfreyjanna enda gríðarmiklir atvinnutengdir hagsmunir fyrir hana að geta farið ytra þá þegar í samræmi við gildandi starfsáætlanir og fyrirliggjandi ferðaskipulag og markmið.

Þegar umbj.m. minn kom í framhaldi af framangreindu að sætaröð 11 í flugvélinni, þar sem hún átti bókað, veitti hún því athygli að upplýsingar flugfreyjanna varðandi hleðslu og lestun handfarangursrýmis voru augljóslega rangar, því þar reyndist yfirdrifið pláss fyrir hendi og í það minnsta fyrir þrjár svipaðar töskur og þá sem hún þurfti að skilja eftir við aðgangshlið samkvæmt fyrri skipunum flugfreyja. Umbj.m. benti fyrrnefndri flugfreyju á þetta og óskaði skýringa á því hvers vegna hún hefði fengið rangar upplýsingar um þetta. Í stað þess að svara þessari sjálfsögðu spurningu umbj.m. brást tilgreind flugfreyja illa við og hreytti út úr sér að það væri ákveðið að taskan færi ekki þarna upp og bætti því svo með þjósti að grímuskylda væri um borð. Umbj.m. fannst það undarlegt, enda hvorki þessi flugfreyja sjálf með andlitsgrímu, né heldur stór hluti annarra farþega. Þar fyrir utan hafði ekkert verið minnst á einhverja grímuskyldu í tölvuskeytum

eða öðrum skilaboðum frá flugfélaginu. Af þessu tilefni skal sérstaklega áréttað að gengið hefur verið úr skugga um það og það þannig staðreynt að engin grímuskylda getur talist hafa verið fyrir hendi í íslenskri lofthelgi á tilgreindu tímamarki og þá að sjálfsögðu ekki í flugvélinni heldur. Það skal einnig ítrekað hér að þrátt fyrir þessa vitneskju og vissu umbj.m. setti hún upp grímu í samræmi við hin fyrirmæli flugfreyjunnar – þá ólögmat eigi að síður.

Þessu næst innti umbj.m. flugfreyjuna eftir því hvers vegna hún væri þá ekki með grímu sjálf fyrst hún segði grímuskyldu gildandi og fékk það svar að hún væri bara ekki búin að setja hana upp. Þrátt fyrir vitneskju og vissu umbj.m. fyrir því að ekki gæti verið um að ræða réttilega gildandi grímuskyldu eins og áður greinir féllst hún engu að síður, nauðbeygð eins og nærri má geta, á það að setja upp grímu sem flugfreyjan afhenti henni. Svo virtist að verulega fyki í fyrrnefnda flugfreyju þegar umbj.m. spurði út í grímuleysi hennar sjálfar en hún setti þó eigi að síður eintak á andlit sitt. Umbj.m. og raunar allir þeir fjölmörgu farþegar sem vitni urðu að framferði flugfreyjunnar voru forviða og slegnir yfir því, sérstaklega því að hún hafði skýrt rangt frá í sambandi við ætlað plássleysi í handfarangursrými.

Þess ber að geta að í títtnefndri tösku umbj.m. var brothættur vinnubúnaður, sem auk þess mun geta valdið brunahættu sé hann settur í stóra farangursrýmið þar sem hann hefur að geyma rafhlöður af viðkvæmum toga og flugfreyjum má vera ljóst að mun öruggara er að setja slíkan búnað í handfarangursrýmið ofan sæta. Spurði umbj.m. því flugfreyjuna um það hvers vegna hún hefði sagt henni ósatt. Það virtist fara mjög í taugarnar á flugfreyjunni sem brást við með því að tilkynna umbj.m. þá annars fyrirvaralaust að hún væri með „vesen“ og fengi ekki að fljúga. Bað hún umbj.m. í beinu framhaldi af þessu að fylgja sér út úr flugvélinni því annars yrði lögregla kölluð til. Umbj.m. ætlaði vart að trúá þessu en var þó hin rólegasta og fylgdi flugfreyjum að útgöngudyrum þar sem beðið var eftir að lögregla kæmi til að fylgja henni.

Við útgöngudyrnar átti umbj.m. orðaskipti við flugstjórann og innti umbj.m. hann eftir því hvort hann teldi brottvísunina virkilega í lagi en hann svaraði því aðeins til að „þær réðu þessu“, rétt eins og honum kæmi málið ekkert við eða hefði ekkert með flugstjóravald hans að gera. Að mati umbj.m. hlýtur þetta að teljast til vanrækslu á starfskyldum og þjónustuhlutverki flugstjóra gagnvart öryggi og réttindum farþega, sem ekkert hefur til saka unnið. Lögregla fylgdi síðan umbj.m. niður að móttökuborð Icelandair og hélt í framhaldinu til Reykjavíkur með leigubíl.

Að mati umbj.m. telst umrædd framganga téðra flugliða ólögmat og þar af leiðandi bótaskyld samkvæmt þar að lútandi ákvæðum loftferðalaga sem og almennum skaða- og miskabótareglum.

2. Málsástæður og lagarök – tilgreining réttarreglubrota

2.1 Brotið gegn almennri umönnunarskyldu og þjónustureglu loftferðalaga

Samkvæmt 120. gr. loftferðalaga nr. 80/2022 ber flugliða m.a. að sýna farþegum umhyggju og rækja starfa sinn af samviskusemi. Eins og glögglega má ráða af framanröktu gengur fyrrgreint framferði umgetinnar flugfreyju að mati umbj.m. bersýnilega í berhögg við þær skyldur sem birtast í nefndri lagagrein. Er í því sambandi ekki síst á að líta fyrrgreind ósannindi flugfreyjunnar um plássleysi í handfarangri og svo ólögmat fyrirmæli hennar um grímunotkun

umbj.m. auk þeirrar ólundar og ófagmennsku sem hún viðhafði að öðru leyti gagnvart umbj.m., sbr. nánar á eftir. Má jafnframt augljóst teljast að áðurgreint afskipta- og afstöðuleysi flugstjórans varðandi, þá ekki síst í ljósi eðlis þess og fyrirsjáanlegra afleiðinga fyrir umbj.m., var einnig andstætt ákvæðinu sem og öðrum ábyrgðarreglum og starfsskyldum flugstjórans. Af þessu leiðir að telja má umrædda ákvörðun haldna ólögætisannmarka.

2.2 Brestur á valdbærni tilgreinds flugliða samkvæmt brottvísunarheimild

Samkvæmt 106. gr. loftferðalaga er það flugstjóri sem hefur æðsta vald í loftfari. Þá er í 4. mgr. sömu lagagreinir svo fyrir mælt að flugstjóra sé heimilt, ef nauðsyn ber til, að vísa úr flugfari farþegum o.fl. Hvergi er að finna vísbendingu um það í lagagreininni að flugstjóra teljist heimilt að framselja fyrrgreint brottvísunarvald samkvæmt heimildinni til annarra flugliða og getur slíkt allra síst komið til álita þegar flugstjóri sjálfur hefur bæði svigrúm og aðstöðu til þess að leggja mat á hvort og þá hvernig heimildinni skuli beitt. Það sem við er átt er að sjálfsögðu það að umrædda flugfreyju skorti það vald sem laut að brottvísun umbj.m. úr flugfarinu í umrætt sinn og einnig af þeirri ástæðu var brottvísunin ólögæt.

2.3. Skortur á lagastoð og þannig efnislegri virkni brottvísunarheimildar

Að framangreindu gættu er til þess að líta að svo að brottvísunarheimild 106. gr. loftferðalaga verði beitt gagnvart farþega hlýtur hlutaðeigandi að réttu lagi að í það að minnsta að verða að geta talist tiltekin ógn við flugverndarhagsmuni eða flugöryggi. Eins og fjölmörg vitni geta m.a. staðfest háttáði engan veginn þannig til í tilviki umbj.m. er henni var vísað frá borði. Hvorki var til staðar fyrirliggjandi eða raunveruleg hættu, né heldur hugsanleg ógn fyrir flugöryggi. Afar bagalegt og ófaglegt hlýtur að teljast ef flugliðar eru ófærir um að greina á milli raunverulegrar ógnar við flugöryggi vegna háttalags farþega annars vegar og hins vegar eðlilegra viðbragða eins og spurninga sem lúta aðeins að lágmarksréttindum farþega, vegna ófaglegra vinnubragða flugliða. Ekkert í framferði umbj.m. í greint sinn í flugfarinu gat réttlætt eða rennt stoðum undir svo harkalega ákvörðun og viðbrögð sem brottvísun úr flugfarinu telst.

2.4. Brotið gegn meðalhófsreglu þeirri sem birtist í tilgreindri brottvísunarheimild

Eins og berum er tekið fram í lögum þá er umrædd flugstjóravaldheimild 4. mgr. 106. gr. loftferðalaga háð þeirri mikilvægu réttartakmörkun og fyrirvara að brottvísun verður að teljast nauðsynleg í því markmiði að afstýra einhverri ógn vegna flugöryggis eða annarra flugverndarhagsmuna. Þessi áskilnaður er í samræmi við gildandi meðalhófsreglur íslensks réttar en þær reglur gilda ávallt og hafa aukna þýðingu því viðurhlutameiri sem þar að lútandi ákvörðun eða ráðstöfun telst. Svo sem að framan er rakið brast bæði umrædda flugfreyju bæði vald og heimild til þess að vísa umbj.m. frá borði, auk þess sem á efnislega virkni brottvísunarheimildarinnar skorti augljóslega þar sem hann gat ekki og getur ekki talist hafa verið ógn við flugöryggi.

Í sambandi við sérstaklega tilgreindan meðalhófsáskilnað er til þess að líta umbj.m. var algerlega án nokkurrar viðvörunar og þannig fyrirvaralaust tilkynnt um brottvísun sem að sjálfsögðu var afar íþyngjandi fyrir hana, bæði persónulega og í atvinnutengdu tilliti. Í ljósi meðalhófsviðmiða fyrrgreindrar valdheimildar loftferðar hlýtur flugliða almennt að bera að byrja með góðu og

beina tilmælum eða viðvörðun til hlutaðeigandi um að láta skipast áður en ákveðið er að beita brottvísun frá borði. Í greint sinn örlaði ekki hið minnsta á því að umbj.m. væri veitt slík viðvörðun eins og skylt hefði verið og það eftir sem áður þótt einhver flugöryggishætta eða þess háttar ástand hefði talist fyrir hendi. Ákvörðunin var þannig með öðrum orðum tekin án þess reynt væri að byrja með góðu með tilmælum til umbj.m. eða viðvörðun af tilgreindum toga.

2.5. Hirðuleysi um hagsmuni farþega að baki brottvísun – brot gegn þeirri forsendu loftferðalaga að byggja beri ákvörðun á faglegum og málefnalegum sjónarmiðum.

Til viðbótar öllu framangreindu þykir rétt að áréttu hér, sem fjölmörg vitni geta sömuleiðis staðfest, að ákvörðun um brottvísun umbj.m. virðist ekki hafa byggst á öðru en geðþótta. Þær þjónustuheimildir sem flugliðum eru að loftferðalögum fengnar eru að sjálfsögðu settar á þeim grundvelli að beiting þeirra byggji á faglegum og þannig málefnalegum sjónarmiðum. Að mati umbj.m. er með öllu útilokað að þær ákvörðunarforsendur sem bersýnilega mátti greina hjá títtnefndum flugliða/flugfreyju í umrætt sinn geti talist samræmanlegar þeim áskilnaði og það sama er raunar að segja um áðurlýst tómlæti og afskiptaleysi flugstjórans af málinu, þrátt fyrir að umbj.m. hafi kurteislega vakið á málinu sérstaka athygli. Má þannig að mati umbj.m. hiklaust halda því fram að bæði tilgreind flugfreyja sem og flugstjóri hennar hafi orðið uppvís að valdriðslu, þótt heimildarmisbeitingin birtist fyrst og fremst í athafnaleysi flugstjórans öndvert við framgöngu flugfreyjunnar.

3. Niðurlag og nánari kröfugerð – ósk um nafngreiningu viðkomandi flugliða

Samkvæmt framangreindu fór umrædd brottvísunarákvörðun og tilheyrandi framganga tilgreindra flugliða gagnvart umbj.m. í greint sinn í bága við gildandi lagareglur og starfskyldur þeirra samkvæmt loftferðarlögum. Er ákvörðunin sem og framferði flugliðanna slíku ólögsmætismarki brennt að bótaskyldu flugfélagsins má telja óumdeilanlega að mati umbj.m. Með framferðinu telur umbj.m. miskabótaskilyrðum 26. gr. skaðabótalaga fullnægt sem og bótaskyldu vegna þess fjártjóns sem fyrir liggur að umbj.m. hafi orðið fyrir í tengslum við atvinnu sína og tilheyrandi þætti. Tjónið sem hlaut af fyrrgreindri ákvörðun og aðdraganda sem og eftirmála, var bæði að fjárhagslegum og ófjárhagslegum toga fyrir umbj.m., það er tekjumissir og atvinnutengt tjón sem og miski vegna ærutjóns og áfallastreitu.

Með bréfi þessu er einnig óskað eftir nöfnum fyrrgreindrar flugfreyju svo og flugstjóra í tilgreindu flugi, þar sem telja má framferði þeirra og þá sérstaklega flugfreyjunnar svo alvarlegt og vítavert að taka beri til skoðunar hvort leggja skuli fram lögreglukæru á hendur þeim vegna málsins.

Tjón umbj.m. vegna framangreindrar ólögsmætrar háttsemi og vinnubragða flugliðanna sundurliðast hér á eftir og vísast í því sambandi til almennra skaðabótareglna svo og 26. gr. skaðabótalaga. Í því tilliti er rétt að áréttu að vegið var gróflega að stjórnarskrárvörðum mannréttindum umbj.m., sbr. einkum 71. gr. stjórnarskrárinnar um persónu- og æruvernd sbr. og

66. gr. og 67. gr. og 75. gr. sömu réttarheimildar varðandi persónu – og ferðafrelsi og atvinnuverndarsjónarmið manns.

I. Sökum fjárhagstjóns.

1. Vegna farmiða: Kr. 550.000.-
2. Vegna aukins launakostnaðar: 7 dagar x kr. 150.000. = Kr. 1050.000.-
3. Vegna útlagðs hótélkostnaðar starfsmanns: Kr. 1.080.000 (6 nætur x 180.000)
4. Vegna eyðilagðrar heimildarmyndar : Kr. 20.000.000.
5. Vegna leigubifreiðar frá flugvelli: Kr. 18.000.
6. Beint vinnutap: Kr. 1.050.000.
7. Þegar áfallinn kostnaður vegna lögfræðiaðstoðar : Kr. 420.000

II. Sökum miska.

1. Vegna ólögætrar ærumeingerðar og grímuskipunar: Kr. 3.000.000.-
2. Vegna þjáninga og þá einkum áfallastreitu og læknskostnaðar : Kr. 2.000.000.-

Óski flugfélagið eftir frekari upplýsingum verða þær fúslega veittar.

Hér með er skorað á Icelandair að greiða framangreindar fjárhæðir, **samanlagt 29.168.000 kr.** - innan 15 daga frá dagsetningu þessa bréfs. Verði félagið ekki við þeirri áskorun er ekki annars að vænta en að umbj.m. muni leita réttar síns fyrir dómi.

Virðingarfyllst,

f.h. Margrétar Friðriksdóttur,



Arnar Þór Jónsson lögmaður.