



LJÓSRIT

INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2011, þann 21. nóvember er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

úrskurður

í máli nr. IRR 1105193

**vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands í máli
Iceland Express og Filipu Andrade f.h. fjölskyldumeðlima hennar**

I. Kröfur, kærufrestir og kærheimild

Þann 16. maí 2011 barst ráðuneytinu kæra Iceland Express (hér eftir nefnt IE), kt. 700497-2919, Efstalandi 26, 108 Reykjavík, vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands (hér eftir nefnd FMS) í máli Filipu Andrade f.h. fjölskyldumeðlima hennar Maria M. Andrade, Mário Andrade, Mariana Andrade og Arlindo Lagoa (hér eftir nefnd A&L) nr. 4/2011 frá 10. febrúar 2011. Með ákvörðun FMS var IE gert að greiða þeim Maria og Mário Andrade hvoru um sig bætur að fjárhæð 400 evrur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá var IE gert að endurgreiða þeim kostnað vegna máltíða samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar vegna aflýsingar flugs AEU504 þann 14. júní 2010. Þá var IE gert að greiða A&L öllum bætur að fjárhæð 400 evrur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Einnig var IE gert að endurgreiða þeim kostnað vegna máltíða samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu

Ákvörðun FMS er kærð til ráðuneytisins á grundvelli 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjórn Íslands og barst kærán ráðuneytinu innan þriggja mánaða kærufrests, sbr. 1. mgr. 27. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993.

II. Kæruefni og ákvörðun FMS

IE er ferðasali sem annaðist flug AEU504 frá London til Keflavíkur þann 14. júní 2010 og flug AEU501 frá Keflavík til London þann 28. júní 2010. Var flugi AEU504 þann 14. júní aflýst en flugi AEU501 þann 28. júní seinkaði um rúmar fimm klukkustundir. Er deilt um bótaábyrgð IE vegna aflýsingar flugs AEU504 sem og seinkunar flugs AEU501.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

I. Erindi

Þann 19. ágúst sl. var Flugmálastjórn Íslands (FMS) áframsend frá Neytendastofu kvörtun frá Filipu Andrade fyrir hönd eftirtalinna fjölskyldumeðlima hennar: Maria Margarida Andrade, Mário Andrade, Mariana Andrade og Arlindo Lagoa. Staðfesting bókana og umboð Filipu liggja fyrir. Í kvörtuninni kemur fram að tveir meðlima fjölskyldu kvartanda, þau Maria Margarida Andrade og Mário Andrade hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU504 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 14. júní sl. Því flugi hafi hins vegar verið aflýst og tilkynning um aflýsinguna send með tölvupósti en ekki í gegnum síma. Kemur fram að kvartendur hafi ekki séð tilkynninguna þar sem tölvupósturinn hafi lent í síu og þau því ekki fengið vitneskju um aflýsingu flugsins fyrr en á áætluðum brottfarardegi. Gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu á kostnaði við máltíðir á London Gatwick samkvæmt kvittunum, samtals að upphæð 19.69 GBP:

Þá kemur fram í kvörtuninni að fjórir meðlima fjölskyldu Filipu, þau Maria Margarida Andrade, Mário Andrade, Mariana Andrade og Arlindo Lagoa, hafi átt bókað far með flugi Iceland Express AEU501 frá Keflavík til London Gatwick þann 28. júní sl. Því flugi hafi hins vegar verið seinkað um meira en fimm klukkustundir. Af þeim sökum krefjast kvartendur endurgreiðslu á kostnaði við máltíðir, samtals að upphæð 26,22 GBP og endurgreiðslu á kostnaði vegna breytinga á tengiflugi sem þau áttu bókun í frá

Stefánssonar hdl., dags. 28. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að flug AEU504 hafi verið aflýst og farþegum boðið að breyta flugi sínu eða fá endurgreitt. Brottför framangreinds flugs var áætlað þann 14. júní sl. en öllum farþegum hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, þann 27. maí sl. Jafnframt hafi farþegum verið boðin aðstoð í samræmi við a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá hafi IE farið að öðru leyti að öllu eftir ákvæðum reglugerðarinnar, þ.á.m. ákvæðum 8. og 9. gr. sem kvæðu nánar á um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi. Orsök niðurfellingar á flugi AEU504 hafi verið léleg nýting á viðkomandi flugi eftir að sala brást í kjölfar eldgoss í Eyjafjallajökli. IE hafi tilkynnt farþegum um aflýsingu flugsins hvort tveggja með tölvupósti í uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Þá kemur fram í umsögn IE að seinkun á flugi AEU501 þann 28. júní sl. hafi verið vegna seinnar komu vélar frá Winnipeg þar sem elding hafi lostið í flugvélinu með þeim afleiðingum að veruleg seinkun varð á áætluð hennar. Farþegar hafi verið látnir vita um seinkunina með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Farþegum sem mætt hafi á flugstöðina hafi verið boðið upp á mat og drykk og eins hafi verið reynt að halda öllum farþegum vel upplýstum um gang mála. Þá hafi þeim farþegum er þess óskuðu verið boðin hótalgisting.

með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda. Með tölvupósti frá Filipu Andrade, dags. 7. október sl. komu kvartendur á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Þar segir kvartandi að IE hafi boðist til að endurgreiða kostnað vegna máltíða vegna aflýsingar flugs AEU504. Telur kvartandi það ásættanlega niðurstöðu en vill koma því á framfæri að móðir sín, Maria Margarida Andrade, hafi ekki móttakið SMS frá IE þó kvartandi viti ekki hvort það sé sök IE eða símafyrirtækisins. Að því er varðar seinkun á flugi AEU501 þann 28. júní sl. segir kvartandi IE ekki koma inn á endurgreiðslu á kostnaði vegna breytinga á tengiflugi sem þau misstu af frá London sökum seinkunarinnar. Í þeim tölvupósti sem borist hafi frá IE hafi verið fallist á að greiða kostnað vegna máltíða en kvartandi ítrekar að fjölskylda sín hafi misst af tengiflugi sínu sökum seinkunar á flugi AEU501 um 5 klukkustundir og 38 mínútur. Tilkynnt hafði verið í tölvupóst um fjögurra klukkustunda seinkun á flugi AEU501 og hafi fjölskylda kvartanda farið í flugið þar sem enn væri möguleiki á að ná tengiflugi þeirra frá London en þar sem farþegar biðu í meira en eina klukkustund í flugvélinni hafi þau misst af því.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna aflýsingar og seinkunar á flugi er fjallað um í reglugerð EB nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar

farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Þá eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. nema:

- i) þeim sé tilkynnt að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða
- ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma eða
- iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Þá segir í 4. mgr. 5. gr. að sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum.

IE heldur því fram að félagið hafi tilkynnt öllum farþegum AEU504, sem áætlað var þann 14. júní sl., um aflýsingu flugsins með tölvupósti, dags. 27. maí sl. auk þess sem sent hafi verið SMS í uppgafið símanúmer. Kvartendur segjast ekki hafa séð tilkynningu IE þar sem tölvupósturinn hafi lent í síu og því ekki fengið vitneskju um aflýsingu flugsins fyrr en á áætluðum brottfarardegi. Þá hafi ekkert svar borist frá IE.

Það er mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki getað sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins. IE gerði ekkert í því að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði sannanlega borist tilkynning um aflýsingu flugsins, jafnvel þótt að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð frá kvartanda við tölvupóstinum sem sendur var 27. maí sl., né því SMS sem IE heldur fram að sent hafi verið kvartanda, en IE hefur ekki lagt fram nein gögn til stuðnings því að umrætt SMS hafi verið sent. FMS vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynning um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartandi hefði fengið tilkynningu um aflýsingu hefði IE átt að hringja þegar kvartandi brást ekki við tölvupóstinum.

Það er jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartendum þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur áttu rétt á að fá endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Í 6. gr. kemur hins vegar ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti 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 hins vegar að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt framá 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.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU501 hafi orðið vegna seinnar komu vélar frá Winnipeg þar sem eldingu hafi lostið í flugvélin. Það er mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að seinkun á flugi AEU501 frá Keflavík til London Gatwick þann 28. júní sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur er bókað áttu far með flugi AEU501 umrætt skipti eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur hvert vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 28. júní sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi ekki, á grundvelli rg. EB nr. 261/2004 né laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til sérstakrar endurgreiðslu frá IE á kostnaði vegna breytinga á því tengiflugi sem kvartendur áttu bókað far með frá Londin en misstu af sökum seinkunar á flugi AEU501 þann 28. júní sl.

Ákvörðunarorð:

Iceland Express skal greiða hverjum kvartanda er bókun átti í flug AEU504 þann 14. júní 2010 bætur

III. Málsástæður, umsögn FMS og meðferð málsins í ráðuneytinu

Kæra IE barst ráðuneytinu með bréfi dags. 16. júní 2011 og var móttækin þann 18. sama mánaðar.

Hvað varðar flug AEU504 þann 14. júní 2010 vísar IE til umsagnar sinnar við rekstur málsins hjá FMS. Þá bendir IE á að viðskipti aðila hafi farið fram með rafrænum hætti. Við kaup á farmiðum hafi A&L fengið rafrænan farseðil sendan á uppgefið netfang. Við bókun farmiða séu farþegar upplýstir um að allar nauðsynlegar upplýsingar um flugið berist á uppgefið netfang. Óumdeilt sé að IE hafi sent A&L tilkynningu um aflýsingu flugsins með meira en tveggja vikna fyrirvara líkt og áskilið sé. Ekki verði séð að IE geti borið ábyrgð á þeim netvörnum sem farþegar séu með í tölvupóstfangi sínu. Þá tekur IE fram að flugrekandi beri ábyrgð á því að koma farþegum á lokaákvörðunarstað en samkvæmt b-lið 1. mgr. 2. gr. reglugerðar nr. 574/2005 sé lokaákvörðunarstaður sá ákvörðunarstaður sem skráður er á farmiðann. IE beri því ekki ábyrgð á framhaldsflugi A&L.

Hvað varðar flug AEU501 þann 28. júní 2010 byggir IE á því að seinkun þess hafi verið vegna eldingar sem lostið hafi niður í vélina í flugferðinni næst á undan. Slíkt atvik flokkist sem óviðráðanlegar aðstæður sem ekki sé hægt að afstýra. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins, hvorki með viðhaldi né öðrum ráðstöfunum. Allar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins. Vegna skamms tíma sem liðið hafi frá atvikinu og þar til brottför flugs AEU501 hafi verið áætluð frá Keflavík hafi engin leið verið fyrir IE að útvega varavél. Þá tekur IE fram að ekki verði talið að atvik sem þetta geti talist venjulegt í umhverfi flugrekanda enda óviðráðanlegar aðstæður sem valdið hafi öryggisáhættu ef ekki hefði verið gripið til ráðstafana strax. Þrátt fyrir að atvikið hafi orðið í flugferðinni á undan verði ekki séð að það eitt útiloki að force majeure aðstæður hafi skapast í umrætt sinn þar sem engin leið hafi

seinkunina sem verið hafi vegna eldingar, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum og ekki verði séð að elding sé hluti af venjulegri starfsemi. Allar ráðstafanir hafi hins vegar verið gerðar til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins.

Kæran var send FMS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 30. maí 2011.

Umsögn FMS barst ráðuneytinu með bréfi dags. 20. júní 2011. Í henni vekur FMS athygli á breytingum sem gerðar voru á lögum um loftferðir nr. 60/1998 með lögum nr. 87/2010. Þessar breytingar lúti annars vegar að almennum heimildum FMS til að setja reglur um ákveðna þætti í starfsemi sinni og hins vegar hafi ýmsar valdheimildir stofnunarinnar verið styrktar. Í lögnum sé þannig að finna breytingar er varði hagsmuni neytenda en aukin áhersla hafi verið lögð á mikilvægi neytendasjónarmiða á sviði samgangna og sé lögnum ætlað að endurspeglar þá áherslubreytingu, m.a. í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir eða niðurfellingu flugs eða sé farþega neitað um far.

Þannig geti 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 lögnum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til FMS. Stofnunin taki málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og skeri úr ágreiningi með ákvörðun ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Ólíkt því sem verið hafi fyrir þessa síðustu breytingu á lögnum þá bindi sú ákvörðun flugrekandann.

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 hafi verið innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005 sem sett hafi verið með heimild í 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar 574/2005 sé FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

innritunar á áætluðum brottfarardegi. Í ljósi hinnar ríku neytendaverndar sem reglugerð EB nr. 261/2004 og loftferðalögum sé ætlað að standa vörð um verði að gera ríkar kröfur til þess að flytjandi geri allt það sem í hans valdi sé til að koma tilkynningu til farþega um ákvörðun um aflýsingu á flugi. IE beri því við að félagið hafi tilkynnt öllum farþegum umrædds flugs um aflýsinguna með tölvupósti þann 27. maí 2010 auk þess að senda SMS í uppgefið símanúmer. A&L segjast hins vegar ekki hafa séð tilkynninguna þar sem tölvupósturinn hafi lent í síu og því ekki fengið vitneskju um aflýsingu flugsins fyrr en á áætluðum brottfarardegi. Þá hafi ekkert SMS borist frá IE. Telur FMS að IE hafi ekki sýnt fram á það með neinum hætti að félagið hafi viðhaft nokkrar ráðstafanir í því skyni að ganga úr skugga um að A&L hafi sannanlega borist tilkynning um aflýsingu flugsins jafnvel þótt félagið hafi hvorki fengið frá þeim nein viðbrögð við tölvupóstinum né SMS skilaboðunum sem IE beri við að hafi verið send. Tilkynningu um aflýsingu megi koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 beri flugrekandi sönnunarbyrði fyrir því hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst. Í ljósi þessa sé það mat FMS að IE hafi ekki tekist að sýna fram á að félagið hafi fullnægt þeirri skyldu sinni að viðhafa öll tiltæk úrræði í því skyni að tryggja að A&L bærist tilkynning um aflýsingu flugsins. A&L hafi enga ástæðu haft til að ætla annað en að flug þeirra hafi verið eins og upphaflega hafi verið áætlað við komu á Gatwick flugvöll þann 14. júní 2010. Takist flugrekanda ekki að sýna fram á að gerðar hafi verið allar mögulegar ráðstafanir í því skyni að upplýsa farþega á fullnægjandi hátt um að flugi hans hafi verið aflýst og það innan þeirra tímamarka sem reglugerð EB nr. 261/2004 geri kröfu um verði hann að bera hallann af þeim sönnunarskortum. Skuli farþegar þegar svo beri við eiga rétt á skaðabótum samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Hvað varðar flug AEU501 þann 28. júní 2010 bendir FMS á að því sé réttilega haldið fram af IE að ábyrgð flugrekanda nái til þess að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar, þ.e. þess staðar sem skráður er á farmiðann eða þegar um sé að ræða bein tengiflug síðasti

þann 28. júní 2010 bendir FMS á að því sé réttilega haldið fram af IE að ábyrgð flugrekanda nái til þess að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar, þ.e. þess staðar sem skráður er á farmiðann eða þegar um sé að ræða bein tengiflug síðasti

aðstæðum liggja sönnunarbyrði fyrir þeirri staðhæfingu hans megin. Hvíli á flugrekanda að sýna fram á að sannarlega hafi verið uppi óviðráðanlegar aðstæður sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Takist sú sönnun ekki verði flugrekandi að bera hallann af þeim sönnunarskorti sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í hinni kærðu ákvörðun hafni FMS þeirri málsástæðu IE að umrædd seinkun á flugi AEU501 frá Keflavík til London Gatwick þann 28. júní 2010 hafi verið vegna aðstæðna sem fella eigi undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leiða ættu til þess að niður falli skylda IE til greiðslu skaðabóta samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Ekki sé loku fyrir það skotið að atvik þar sem eldingu lýstur niður í flugvél geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 enda liggja fyrir að seinkun eða aflýsing á því tiltekna flugi leiði af ákvörðun tekinni af öryggisástæðum í kjölfar atviksins. Hins vegar geti flugrekandi í þeirri stöðu einungis borið fyrir sig undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. hvað farþega þess flugs varðar. Sú staða hafi ekki sjálfkrafa í för með sér slíka víxlverkun að atvik teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að því er síðari flugferðir snertir. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar sé ekki sýnt fram á annað.

Af dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 megi ráða að einungis komi til þess að litið verði á möguleika flugrekanda til að koma með öllum tiltækum ráðum í veg fyrir óviðráðanlegar aðstæður þá fyrst er tilvik hafi verið fellt undir slíkar aðstæður. Feli framangreint í sér enn auknar kröfur til flugrekanda sem beri fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður og þá sönnunarbyrði sem á þeim hvíli. Leggur FMS áherslu á það hversu þrönga undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hefur að geyma og hina ríku neytendavernd sem reglugerðinni sé ætlað að standa vörð um.

sem eru efnislega samhljóða EES-reglum. Þetta gildi þó aðeins um þá úrskurði sem upp hafi verið kveðnir fyrir undirritunardag EES-samningsins en í 3. gr. samnings um stofnun eftirlitsstofnunar og dómstóls EFTA sé gert ráð fyrir að tilhlýðilegt tillit sé tekið til dómsúrlausna Evrópu dómstólsins sem kveðnir eru upp eftir þann dag. Í framkvæmd hafi enginn munur verið talinn á fordæmisgildi dómsúrlausnar dómstólsins fyrir og eftir undirritunardag EES-samningsins. Reglugerð EB nr. 261/2004 sé skuldbindandi innan alls EES-svæðisins og leitast skuli við eftir mætti að tryggja samræmda túlkun samningsákvæða.

Þá bendir FMS á að öruggur flugrekstur sé alltaf á ábyrgð flugrekandans og öryggi farþega verði að vera í fyrirrúmi óháð öðrum rétti þeirra.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 29. júní 2011 var IE gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum FMS. Engin andmæli bárust.

Með tölvubréfi ráðuneytisins dags. 19. júlí 2011 var A&L gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Bárust svarbréf þeirra ráðuneytinu með tölvubréfi dags. 22. júlí 2011 án frekari athugasemda.

Með bréfum til aðila málsins og FMS dags. 18. ágúst 2011 var tilkynnt að málið væri tekið til úrskurðar.

IV. Niðurstaða ráðuneytisins

1. Flug AEU504 þann 14. júní 2010.

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun FMS fjallar reglugerð EB/261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og

Með því er gætt um tilvísunir og tengingarnar. Með reglugerð þessi innleidd hér á landi með

farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu farþegar ef flugi er aflýst eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar nema þar til greind undantekningarákvæði eigi við. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. ber þó flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

IE byggir á því að A&L hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugs AEU504 sem áætlað var þann 14. júní með tölvupósti þann 27. maí 2010. A&L bera því hins vegar við að þau hafi ekki fengið tölvupóstinn þar sem hann hafi lent í síu og þau því ekki haft vitneskju um aflýsinguna fyrr en á áætluðum brottfarardegi.

Líkt og fram kemur í 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekandi sönnunarbyrði fyrir því hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst. Er það mat ráðuneytisins að gegn eindregnum mótmælum A&L hafi IE ekki tekist sönnun þess að félagið hafi tilkynnt þeim um aflýsingu flugsins. Ber að fallast á það með FMS sem fram kemur í hinni kærðu ákvörðun að IE hafi þannig ekkert gert til að ganga úr skugga um hvort A&L hefðu borist meint tilkynning um aflýsingu flugsins jafnvel þó að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð við hinum meinta tölvupósti frá 27. maí 2010. Þá hefur IE ekki heldur lagt fram nein gögn hvað varðar það SMS sem félagið heldur fram að sent hafi verið A&L. Með vísan til þessa er það niðurstaða ráðuneytisins að Maria og Mário Andrade eigi rétt á skaðabótum að fjárhæð 400 evrur hvort úr hendi IE á grundvelli b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá fellst ráðuneytið á mat FMS þess efnis að IE hafi ekki veitt þeim Maria og Mário þá aðstoð sem félaginu bar samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Eiga þau því rétt á endurgreiðslu kostnaðar vegna máltíða sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

niðurstöðu að túlka bæri reglugerðina þannig að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi samkvæmt 6. gr. eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Liggur þannig fyrir að ef farþegar verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi eða meira sem gerir það að verkum að þeir koma á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunaleg áætlun flugrekandans kvað á um geta þeir átt rétt á bótum samkvæmt 7. gr. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. ber þó flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

Óumdeilt er að meira en þriggja klukkustunda seinkun varð á flugi AEU501 frá Keflavík til London þann 28. júní 2010. Ber IE því við í málinu að seinkun flugsins hafi komið til vegna þess að flugvélin sem annast hafi átt umrætt flug hafi orðið fyrir eldingu í flugferðinni næst á undan framangreindu flugi. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Telur IE að um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Það er mat ráðuneytisins að fallast beri á þær forsendur sem fram koma í ákvörðun FMS að atvik er varða annað flug en það sem um er deilt geti ekki valdið slíkri víxlverkun að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá bendir ráðuneytið á að það er meginregla samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 að farþegar eigi rétt á skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrði fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Þar sem reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir

Þá fellst ráðuneytið á það með FMS að A&L eigi ekki rétt til sérstakrar endurgreiðslu á kostnaði vegna breytinga á tengiflugi sem þau áttu bókað frá London þar sem hvorki reglugerð EB nr. 261/2004 né loftferðalög ná til slíks kostnaðar.

Þá hefur ráðuneytið yfirfarið málsmeðferð FMS og er hún í samræmi við fyrirmæli stjórnarsýslulaga og vandaða stjórnarsýsluhætti.


Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að staðfesta beri hina kærðu ákvörðun, sbr. ákvæði b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB/261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, sbr. og a-liður 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Vegna mikilla anna í ráðuneytinu hefur uppkvaðning úrskurðar dregist og er beðist velvirðingar á því.

Úrskurðarorð:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd ráðherra


Bryndís Helgadóttir


Brynjólfur Hjartarson

