



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 13/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W541 þann 22. ágúst 2011

I. Erindi

Þann 12. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A,B, C og D. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W541 frá Keflavík til Edinborgar kl. 8:40 þann 22. ágúst sl. Brottför flugsins var seinkað til kl. 17:20, eða um 8 klst. og 40 mínútur, en ástæða þess var sögð tæknileg bilun í flugvél. Afleiðingar þess voru þær að kvartendur misstu af tengiflugi frá Edinborg til Dublin og urðu að kaupa nýja flugmiða auk þess að kaupa gistingu í Edinborg. Fram kemur í kvörtuninni að skort hafi á fullnægjandi upplýsingar frá IE en m.a. hafi engar upplýsingar um seinkunina verið veittar á Keflavíkurflugvelli og engan starfsmann IE að sjá í nokkrar klukkustundir. Jafnframt segir í kvörtun að kvartendur hafi ekki fengið upplýsingar um réttindi sín. Þá hafi kvartendum ekki verið úthlutaðir matarúttektarmiðar og þau því orðið að kaupa máltíðir fyrir um 7000 kr. Kvartendur gera kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar sem og endurgreiðslu viðbótarkostnaðar sem þau hafi orðið fyrir, að fjárhæð um 873 Evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. september sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 7. október og 17. október sl. Með tölvupóst FMS þann 30. desember sl. var IE tilkynnt að umsögn hefði ekki borist frá fyrirtækinu þrátt fyrir ítrekanir og að ákvörðunar væri að vænta í málinu. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Með tölvupósti dags. 10. janúar sl. óskaði Flugmálastjórn eftir því við kvartendur að fá sendar greiðslukvittanir vegna útgjalda þeirra. Með tölvupósti kvartenda dags. 11. janúar sl. bárust greiðslukvittanir vegna hóteltistingarinnar í Edinborg, matarkostnaðar meðan þar var dvalið og vegna ferða með flugrútu í Edinborg. Þá kemur fram að við kaup á máltíð á Keflavíkurflugvelli, á meðan á töf stóð, hafi kvartendur ekki haft vitneskju um að halda þyrfti eftir greiðslukvittunum. Þau geri þó þá kröfu að IE endurgreiði þann kostnað en hann hafi numið um 7000 kr.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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 Flugmálastjórnar Íslands, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega 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 flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 574/2005 er Flugmálastjórn Íslands 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

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 farþegar 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express 5W541 frá Keflavík til Edinborgar kl. 8:40 þann 22. ágúst sl. Mikil seinkun varð á fluginu og komu kvartendur til lokaákvörðunarstaðar í Edinborg kl. 17:20 eða um 8 klst. og 40 mínútur síðar en áætlað var. Ástæðan var sögð tæknileg bilun í flugvél. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi

flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir þar um. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi með engu móti fært sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. Ber IE að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Iceland Express bar samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 6. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Iceland Express uppfyllti ekki þá skyldu sína og urðu kvartendur sjálf að standa straum að kostnaði vegna máltíða á meðan á töf á brottör frá Keflavík stóð. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Aer Lingus frá Edinborg til Dublinar en misstu af því flugi svo sem rakið hefur verið. Leiddi það til þess að kvartendur urðu fyrir ýmsum viðbótarkostnaði, s.s. við kaup á nýjum flugmiðum, hótulgistingu í Edinborg, ferðakostnaði og auknum matarkostnaði. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til. FMS sker ekki í ákvörðun þessari úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli. Verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Í 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að upplýsa farþega um rétt sinn, en samkvæmt 2. másl. 2. mgr. 14. gr. ber flugrekanda að afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Iceland Express uppfyllti ekki þá skyldu sína gagnvart kvartendum og hefur með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Iceland Express greiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Iceland Express hefur brotið gegn ákvæði 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim

fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjórn Íslands. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*