

Leiðrétt ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi PF-103 þann 11. apríl 2013.

I. Erindi

Þann 6. maí sl. bars Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Primera Air (PA) PF-103 frá Keflavík til Tenerife þann 11. apríl 2013 kl 07.05. Fluginu seinkaði hins vegar vegna vélarbilunnar og lagði ekki af stað fyrr en kl. 09.30. Vegna bilunarinnar þurfti vélin að millilenda í Billund í Danmörku þar sem gert var við vélina. Þaðan var flogið til Tenerife og lent 08:45. Var seinkunin því alls um 7 klst. Á leiðinni til Billund var boðið upp á einn ókeypis drykk. Við millilendinguna í Billund voru farþegum boðnar veitingar sem máttu kosta 1.600 kr. á mann. Á leiðinni til Tenerife var hins vega ekki boðið upp á neitt. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum hafi ekki verið kynnt réttindi sín. Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012. Kvörtuninni fylgdu bréfaskipti kvartanda við ferðaskrifstofuna Úrval útsýn og PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 15. maí sl. sendi Flugmálastjórn PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Þann 22. maí sl. barst svar frá PA þar sem fram kom að þennan dag hafi komið upp vélarbilun í vél PF-103 fyrir brottför til Tenerife. Eftir nokkra skoðun hafi komið í ljós hver eðlis bilunin var og að varahlutur hafi fundist í Billund, Danmörku. Bilunin hafi verið þess eðlis að unnt hafi verið að fljúga vélinni með MEL uppsetningu. Brottför frá Keflavíkurflugvelli hafi verið klukkan 09:27, rúmum tveimur klukkustundum á eftir áætlun. Vélin lenti í Billund klukkan 14:16 að staðartíma og innan við klukkustund hafi tekið að skipta um varahlut og hafi brottför áfram til Tenerife verið klukkan 15:08 að staðartíma. Skoðað hafi verið að senda aðra flugvél til Keflavíkur til að fljúga þetta flug en engar flugvélar hafi verið til reiðu í Keflavík, þannig að seinkun á brottför frá Keflavík hefði alltaf orðið a.m.k. 5-6 klukkustundir. Með umsögninni fylgdu nánari upplýsingar um framgang flugsins og orsakir bilunarinnar. Það sé skoðun PA að eins vel hafi verið unnið úr málinu og kostur var. Félagið hafi að sjálfsögðu öryggi að leiðarljósi og brottför frá Keflavík hafi ekki orðið fyrr en allt hafi verið skoðað. Farþegar hafi fengið hressingu vegna seinkunarinnar. Varðandi kvörtun um matarþjónustu, þá taki PA það alvarlega og hafi félagið boðið farþegum endurgreiðslu vegna matarkaupa hafi einhver orðið.

Athugasemdir við umsögn PA bárust frá A þann 25. maí sl. Þar var ítrekað að hagsmunir farþega hafi ekki verið hafðir að leiðarljósi í umræddu flugi. Hægt hefði t.d. verið að halda fluginu áfram til Tenerife og láta flugvél sem varahlutir voru teknir úr fara til Tenerife og taka ferþega sem þar biðu eftir heimflugi. Ekki komi fram í svari PA til Flugmálastjórnar hvenær þeir telji að vélin hafi lent á Tenerife. Kvartandi telji að það hafi verið 20:45 að staðartíma. Rétt sé að PA hafi boðið farþegum hressingu en það hafi verið fyrir brottför. Ekki hafi allir náð eða treyst sér að nýta það tilboð vegna þess hve langt hafi verið að sækja það, en þess

megi geta að farþegar hafi verið á aldrinum 60-80 ára. Einungis hafi einn drykkur verið í boði án greiðslu á leið frá Keflavík til Billund en á leið frá Billund til Tenerife hafi þurft að greiða fyrir alla þjónustu. Einnig var ítrekað að farþegar hefðu ekki fengið upplýsingar um réttindi sín.

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 stjórnsýslulaga 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 farþega vegna seinkunar á flugi 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 Flugmálastjórn Íslands (nú 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 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. Þetta dómafordæmi hefur nú 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 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 PF-103 frá Keflavík til Tenerife 11. apríl 2013. Fluginu seinkaði um 7 klukkustundir. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar með hliðsjón af reglugerð EB nr. 261/2004. PA hafnar skaðabótaskyldu. Af fram komnum gögnum má ráða að PA telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða.

Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangслиðum reglugerðarinnar. Í 14. inngangслиð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum veðurskilyrða sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. Í 15. inngangслиð reglugerðarinnar kemur fram að aðstæður skuli teljast óviðráðanlegar ef ákvörðun í flugmálastjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi valdi mikilli seinkun eða aflýsingu viðkomandi loftfars.

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. inngangслиð 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.

Það er mat SGS að það að vélarbilun falli ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Ennfremur er það mat SGS að flugrekendur megi gera ráð fyrir því að tilvik sem þessi komi upp og því sé atburðurinn ekki ófyrirséður í þeim skilningi. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að Primera Air hafi ekki tekist sönnun um að seinkun flugs PF-103 þann 11. apríl sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber Primera Air því að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í umsögn PA er tekið fram að brottför flugs PF-103 þann 11. apríl sl. hafi tafist um rúmlega tvær klukkustundir. SGS tekur fram að seinkun miðar við komu flugs á áfangastað en ekki brottför sbr. dóm Evrópudómstólsins 26. febrúar 2013 í máli C-11/11.

Á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðar nr. 261/2004 að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafar. Fram er komið að farþegum hafi verið boðin hressing við millilendinguna í Billund. Í umsögn PA er einnig tekið fram að PA hafi boðið farþegum endurgreiðslu vegna matarkaupa hafi einhver orðið.

Samgöngustofa leggur áherslu á rétt kvartanda til að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Í kvörtuninni kemur fram að PA hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að PA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Primera Air skal greiða kvartendum bætur að upphæð 400 evrum á mann, samtals 800 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Primera Air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna kaupa á máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafar sbr. a-liður 9. gr. reglugerðar EB 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Primera Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Primera Air 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 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 17. september 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson