

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 20/2012 vegna kvörtunar um neitun um far með flugi 5W501 þann 8. október 2011

I. Erindi

Þann 11. október og 3. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W501 til London frá Keflavík þann 8. október sl. og tilbaka þann 11. október sl. Kvartandi segist hafa greitt fyrir þetta kr. 52.546. Þegar kvartandi ætlaði að afhenda brottfaraspjald sitt til að ganga um borð í flugvél IE í Keflavík þann 8. október sl. til að fara til London var henni tjáð að hún væri ekki að fara með vélinni vegna þess að hún væri drukkin. Kvartandi óskar í kvörtun sinni eftir því að FMS taki að sér að rannsaka hvers vegna henni var neitað að ganga um borð flugvél IE.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. nóvember sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 23. nóvember sl. FMS barst engin umsögn um kvörtunina frá IE.

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 sem neitað er um far 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 þau tilvik þegar farþega er neitað um far er fjallað um í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Af ákvæðinu að dæma skapar það flytjanda eingöngu bótaskyldu í því tilviki þegar hann neitar farþega um far þar sem flugið er yfirbókað en býður honum bætur í staðinn. Þessi túlkun á ákvæðinu fær stoð í j. lið 1. mgr. 2. gr. en þar er að finna skilgreiningu á hugtakinu „farþega neitað um far“ en það er svohljóðandi: „farþega er meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Í gögnum þeim sem bárust frá kvartanda var afrit af bréfi frá IE til kvartanda, dags. 11. október sl., sem hafði að geyma skýringar IE á málinu og þar segir m.a. orðrétt:

„Laugardaginn 8. október átti A bókað flug með Iceland Express til Lundúna. Í biðsal fyrir framan brottfararhlið töldu flugliðar að A væri í annarlegu ástandi, hún sýndi starfsfólki félagsins yfirgang og dónaskap og hlýddi ekki fyrir mælum um að róa sig niður. Aðrir farþegar létu í ljós áhyggjur sínar yfir því að hún yrði farþegi í fluginu. Það var mat fyrstu freyju og flugstjóra að A myndi valda öðrum farþegum miklu ónæði um borð í flugvélinni vegna hegðunar hennar og annarlegs ástands og jafnvel stefnt öryggi í hættu. Þess vegna tóku þau þá ákvörðun að A færi ekki með fluginu.

Iceland Express telur flugstjóra og fyrstu freyju hafa verið í fullum rétti með þessari ákvörðun og telur félagið að hún hafi fyrirgert rétti sínum til flugsins af fyrrgreindum ástæðum og eigi ekki rétt til endurgreiðslu flugmiðans. Engu að síður ákvað félagið að endurgreiða flugvallaskatta vegna flugsins til Lundúna og síðan frá Lundúnum til Keflavíkur, samtals krónur 8.047.-“

Samkvæmt 2. mgr. 40. gr. loftferðalaga hefur flugstjóri æðsta vald í loftfari. Honum er heimilt, þegar nauðsyn ber til, að synja viðtöku í loftfar eða vísa úr því flugverjum, farþegum eða varningi og farangri sbr. 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga. Þar sem 42. gr. er nánast samhljóða 45. gr. eldri loftferðalaga nr. 34/1964 er umfjöllun um ákvæðið að finna í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 34/1964. Um ákvæðið segir greinargerð m.a. að skipunarvald flugstjórans miði að því að auka öryggi loftfars, farþega og flutnings og beri honum að beita því í þessu skyni og með þeirri tillitssemi sem kostur er.

Það er ljóst af gögnum málsins að kvartanda var neitað um far með umræddu flugi IE vegna þess að flugstjóri og fyrsta freyja töldu hana kunna valda ónæði um borð í flugvélinni og jafnvel stefna öryggi í hættu. Af þeim sökum fellur tilvikið ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, sbr. j. lið 1. mgr. 2. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Samkvæmt 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga er flugstjóra heimilt að synja farþega um inngöngu í loftfar til að auka öryggi loftfarsins. Sú ákvörðun flugstjóra umrædds flugs að neita kvartanda um far af þessum ástæðum verður ekki endurskoðuð af Flugmálastjórn.

Flugmálastjórn getur ennfremur ekki tekið afstöðu til réttinda kvartanda til bóta og eða endurgreiðslu flugfarsins. Það er hlutverk dómstóla að skera úr um það.

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, 21. febrúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

lögfræðingur

Ómar Sveinsson

stjórnsýslufræðingur