

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 22/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 5W511 þann 2. júlí 2011

I. Erindi

Þann 29. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W511 frá Keflavík til London Gatwick kl. 07:10 þann 2. júlí sl. Að sögn kvartanda var hann færður yfir á flug 5W501 síðar sama morgun. Telur kvartandi að hvað hann varðar hafi flugi 5W511 verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Vísar kvartandi til dóms Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, varðandi túlkun á því hvort flugi teljist hafa verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Tekur kvartandi fram að í því máli hafi dómstóllinn komist að þeirri niðurstöðu að í þeim tilvikum sem seinkað flug er fært yfir á annað flug, þ.e.a.s. þar sem hætt er við áætlun upprunalega flugsins og farþegar með því flugi færðir yfir á annað flug sem hafi verið áætlað óháð því flugi sem farþegar áttu bókað far með, verði að líta svo á að fluginu hafi verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Fer kvartandi fram á greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar flugs 5W511 þann 2. júlí sl.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. september sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 17. og 25. október sl. Þann 14. febrúar sl. tilkynnti FMS að umsögn vegna málsins hefði ekki borist og að ákvörðunar væri að vænta í málinu. Í kjölfarið óskaði IE eftir frekari fresti til að skila inn umsögn vegna kvörtunarinnar. Með tölvupósti þann 16. febrúar sl. var IE veittur frestur til og með 22. febrúar sl. til að skila inn umsögn í málinu. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Þann 14. febrúar sl. hafði FMS samband við B hjá Isavia ohf., og óskaði eftir upplýsingum um aflýsingu flugs 5W511. Í svari sem barst síðar sama dag kemur fram að flugi 5W511 var ekki aflýst heldur seinkað og að raunverulegur brottfarartími flugs 5W511 hafi verið kl. 12:25. Í svarinu kemur jafnframt fram að raunverulegur brottfarartími flugs 5W501 frá Keflavík hafi verið kl. 09:25.

Þann 14. febrúar sl. sendi FMS tölvupóst til kvartanda og innti hann eftir því hvenær honum hefði verið tilkynnt um aflýsingu flugs 5W511. Samkvæmt tölvupósti frá kvartanda sama dag var honum tilkynnt um aflýsingu flugs 5W511 þegar hann mætti til innritunar þann 2. júlí sl. Þann 15. febrúar sl. hafði FMS aftur samband við kvartanda og tilkynnti honum að samkvæmt gögnum FMS hefði flugi 5W511 ekki verið aflýst heldur seinkað. Jafnframt innti FMS kvartanda eftir því hvort IE hefði gefið upp ástæðu fyrir því að hann var færður í annað flug og hvort hann hefði upplýsingar um raunverulegan komutíma flugs 5W501 til London Gatwick þann 2. júlí sl. Í svari frá kvartanda sem barst 16. febrúar sl. kemur fram að af hálfu

IE hafi því verið haldið fram að flugi 5W511 hafi verið aflýst, aðrar skýringar hafi ekki verið gefnar. Í svari kvartanda kemur einnig fram að hann hafi ekki upplýsingar um raunverulegan komutíma flugs 5W501 til London Gatwick þann 2. júlí sl. Í svari sínu tekur kvartandi fram að orðalag það sem notað var af IE eða sú staðreynd að flug 5W11 hafi verið starfrækt síðar um daginn eigi ekki að ráða úrslitum varðandi það hvort flugi 5W511 teljist hafa verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari sínu ítrekar kvartandi tilvísun sína til dóms Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 varðandi það hvort flugi teljist hafa verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Jafnframt vísar kvartandi til dóms Evrópudómstólsins í máli C-83/10. Þar hafi dómstóllinn komist að þeirri niðurstöðu að ekki sé nauðsynlegt að allir þeir farþegar sem áttu bókað far með upphaflegu áætluðu flugi séu fluttir yfir á annað flug. Það sem ráði úrslitum séu einstaklingsbundnar aðstæður hvers farþega, sem er fluttur yfir á annað flug, þ.e.a.s. að hvað varðar þann farþega hafi verið hætt við upphaflega áætlun flugsins.

Þann 24. febrúar sl. hafði FMS samband við Airport Coordination Limited (ACL), sem er fyrirtæki sem sér um úthlutun afgreiðslutíma (e. slot), gagnasöfnun og fleira fyrir fjölda flugvella, og óskaði eftir upplýsingum um raunverulegan komutíma flugs 5W501 til London Gatwick þann 2. júlí sl. Í svari ACL sem barst síðar sama dag kemur fram að raunverulegur komutími flugs 5W501 hafi verið kl. 12:44 þann 2. júlí sl.

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. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega 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. 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Í kvörtun sinni fer kvartandi fram á skaðabætur á þeim grundvelli að flugi 5W511 frá Keflavík til London Gatwick þann 2. júlí sl. hafi verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og vísar því til stuðnings til dóma Evrópudómstólsins í máli C-83/10 og í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. Að mati Flugmálastjórnar er ekki hægt að fallast á þá túlkun kvartanda á dómum Evrópudómstólsins í framangreindum málum að flugi 5W511 hafi verið aflýst í skilningi reglugerðarinnar. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 útskýrir dómstóllinn muninn á seinkun og aflýsingu í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í dómnum kemur fram að um seinkun í skilningi 6. gr. reglugerðarinnar sé að ræða í þeim tilvikum sem flug er starfrækt í samræmi við upprunalega ferðaáætlun en raunverulegur brottfarartími er síðar en áætlaður brottfarartími. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglugerðarinnar teljist það hins vegar aflýsing þegar áður áætlað flug er ekki starfrækt. Í dóminum er jafnframt tekið fram að við mat á því hvort að um aflýsingu sé að ræða sé ekki hægt að miða við upplýsingar sem birtast á brottfararskjá flugvalla eða tilkynningar starfsfólks flugrekenda þar sem atriði af þessu tagi tengjast ekki hlutlægum eiginleikum flugsins sem slíks. Í málinu liggur fyrir að það ekki var hætt við áætlun flugs 5W511. Þvert á móti var flugið starfrækt í samræmi við upprunalega ferðaáætlun en raunverulegur brottfarartími var síðar en áætlaður brottfarartími. Er það því niðurstaða FMS að flugi 5W511 hafi ekki verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Því má við bæta að samkvæmt iii) lið c. liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 fellur skylda flugrekanda til greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar niður í þeim tilvikum sem farþegum er tilkynnt um aflýsingu innan 7 daga frá áætlaðri brottför 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 brottfarartíma. Áætluð brottför flugs 5W511 frá Keflavík til London Gatwick var kl. 07:55 þann 2. júlí sl. og áætlaður komutími til London kl. 11:50. Raunverulegur brottfarartími flugs 5W501 frá Keflavík til London Gatwick sama dag var kl. 09:25 og raunverulegur komutími til London kl. 12:44 tæpum klukkutíma síðar en áætlaður komutími flugs 5W511. Kvartandi hefði því ekki átt rétt til skaðabóta samkvæmt reglugerðinni jafnvel þótt fallist yrði á að um aflýsingu flugs 5W511 hefði verið að ræða.

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.

Það liggur fyrir að flugi 5W511 frá Keflavík til London Gatwick, sem kvartandi átti bókað far með, var seinkað og var raunverulegur brottfarartími flugsins kl. 12:25 þann 2. júlí sl. rúmum 5 klukkustundum síðar en áætlaður brottfarartími. Kvartandi fór hins vegar ekki með því flugi heldur með flugi 5W501 frá Keflavík til London Gatwick þennan sama dag. Eins og rakið var hér að framan var raunverulegur komutími flugs 5W501 til London Gatwick kl. 12:44 tæpum klukkutíma síðar en áætlaður komutími flugs 5W511. Af þessu leiðir að kvartandi á ekki rétt á skaðabótum vegna seinkunar flugs 5W511 frá Keflavík til London Gatwick þann 2. júlí sl.

Ákvörðunarorð

A á hvorki rétt á skaðabótum vegna aflýsingar flugs 5W511 þann 2. júlí sl. né seinkunar flugs 5W511 þann 2. júlí sl.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. mars 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason