

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 35/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI592 25. ágúst 2010

I. Erindi

Þann 27. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B sem bókað áttu far með flugi Icelandair FI592 frá Keflavík til Milanó þann 25. ágúst sl. Í kvörtuninni kemur fram að áætluð brottför frá Keflavík hafi verið kl. 16:50 en vegna óljósra atvika hafi brottför verið seinkað um meira en 5 klukkustundir og hafi þau komið til lokaákvörðunarstaðar kl. 4:10 þann 26. ágúst sl. í stað 22:40 að kvöldi þess 25. ágúst. Af þessu leiddi að hótulgisting sem þau höfðu borgað 76 evrur fyrir, var þeim ónothæf en þau áttu bókað tengiflug til Cagliari (Sardina) kl. 6:50 þennan sama morgun.

Kvartendur segjast hafa verið upplýstir um seinkunina við innritun í flugið en ekki hafi þau verið upplýst á neinn hátt um réttindi flugfarþega s.s. krafist er í 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að kröfu þeirra hafi þeim verið afhentir matarmiðar upp á 1100 IKR hvoru en aðra þjónustu fengu þau ekki. Gera þau kröfu um skaðabætur að upphæð 400 evrur hvort sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. október sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 6. desember sl. Með tölvupósti, dags. 21. desember sl., barst FMS umsögn Icelandair. Þar kemur fram að seinkun á fluginu hafi stafað af ófyrirséðri vélarbilun. Með tölvupósti til Icelandair dags. 28. desember sl. óskaði FMS eftir nánari tilgreiningu á biluninni en ekki bárust frekari upplýsingar frá Icelandair.

Með tölvupósti FMS dags. 15. mars sl. var kvartendum veitt tækifæri til athugasemda við um umsögn Icelandair og bárust athugasemdir kvartenda með tölvupósti síðar sama dag. Þar segja kvartendur sig vel þekkja til réttinda farþega skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. og túlkun Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009 um skyldu flugrekenda til greiðslu skaðabóta. Einnig þekki kvartendur til túlkunar Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 á „óviðráðanlegum aðstæðum“ í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Það sé flugrekandans að færa sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hafi verið hægt að forðast með öllum tiltækum úrræðum. Þar séu mörkin sett við óbærilegar fórnir í ljósi aðstæðna. Þá sé skv. dómnum frá 19. nóvember 2009 sömu sjónarmið við um óviðráðanlegar aðstæður hvort sem um aflýsingu eða mikla seinkun á flugi er að ræða. Fyrir kvartendur sé þetta prinsipp mál, Icelandair geti ekki látið við sitja að benda á hugsanlegar persónulegar tryggingar farþegar, svo sem gert hafi verið.

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 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 fyrir flugrekandann.

Um réttindi farþega vegna 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 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 nr. 261/2004/EB.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar 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 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 flugrekendans kvað á um, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr. Fyrir liggur að seinkun sú sem varð á brottför flugs FI592 frá Keflavík til Madrídar þann 25. ágúst sl. varði í rúmar fimm klukkustundir.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Meginreglan samkvæmt reglugerðinni er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. sé flugi aflýst eða sé um mikla seinkun að ræða, sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. Flugrekanda ber þó ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur 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.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna vélarbilunar. Hefur Icelandair ekki skýrt nánar í hverju vélarbilun þessi fólst. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v

Alitalia., komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá hvíli á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til.

Í ljósi atvika máls og fyrirbyggjandi upplýsinga er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki fært fullnægjandi sönnur á að seinkun í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og náð hafi út fyrir það sem flugrekandi geti haft stjórn á. Það er því mat Flugmálastjórnar Íslands að flugihafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þessa er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur, sem bókað áttu far með flugi FI592 frá Keflavík til Milánó þann 25. ágúst sl., eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 400 evrur hvort, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Kvartendur hafa gert kröfu um að fá greiddan kostnað vegna hótalgistingar sem þau hafi greitt fyrir í Milánó en ekki nýst þeim sökum hinnar miklu seinkunar. Hvorki er í lögum um loftferðir nr. 60/1998 né í reglugerð EB nr. 261/2004 gert ráð fyrir endurgreiðslu á kostnaði vegna hótalgistingar eða annars kostnaðar sem farþegar hafa lagt út fyrir en nýttist þeim ekki sökum aflýsingar eða mikilla tafa á flugi. Verður ekki fallist á endurgreiðslu þessa kostnaðar á þeim lagagrundvelli. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi ekki á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 né laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til endurgreiðslu á kostnaði vegna hótalgistingar í Milánó sem ekki nýttist þeim sökum seinkunar á flugi FI592 þann 25. ágúst sl.

Ákvörðunartexti

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi FI592 þann 25. ágúst 2010.

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.