

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 50/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi NY224 22. desember 2010

I. Erindi

Þann 11. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Flugfélags Íslands (FÍ) NY224 frá Nuuk til Reykjavíkur kl. 22.15 þann 22. desember sl. Fluginu var hins vegar seinkað og fékk kvartandi tilkynningu um það á flugvelli í Nuuk á brottfaradegi en ástæðan var sögð tæknilegir örðugleikar. Raunbrottfarartími flugs kvartanda var kl. 11.30 þann 23. desember sl. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu útlagðs kostnaðar síns vegna hóteltistingar þá aukánótt sem hann dvaldi í Nuuk og flutning frá flugvelli að hóteli auk skaðabóta.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Flugfélagi Íslands framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 11. janúar sl. Umsögn FÍ barst með tölvupósti dags. 12. janúar sl. þar sem fram kom að flugi NY224 hafi verið seinkað vegna tæknilegra orsaka. Þegar seinkanir verði á flugi sé öllum farþegum send smáskilaboð/tölvupóstur eða hringt í viðkomandi til að tilkynna um seinkun en í umræddu tilfelli hafi engar upplýsingar verið í bókun sem gáfu til kynna hvernig hægt væri að ná í farþega heldur einungis upplýsingar um ferðaskrifstofu sem sá um bókunina. Farþeginn hafi verið upplýstur a.m.k. tvisvar í síma að greitt sé fyrir þann kostnað sem af hlaust vegna tafa á flugin auk þess sem hann hafi fengið tölvupóst sendan varðandi sama mál. Engar kvittanir hafi borist. Þá kemur fram að kröfu kvartanda um greiðslu skaðabóta hafi verið vísað frá þar sem flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem felli niður ábyrgð flugrekenda til slíkra greiðslna. Með tölvupósti FMS dags. 21. júní sl. var athygli FÍ vakin á þeim ríku kröfum sem gerðar eru til flugrekenda um sönnun óviðráðanlegra aðstæðna í reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. og túlkun Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 og í máli C-549/07. Var FÍ gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum sínum um ástæður seinkunar flugsins. Í tölvupósti FÍ dags. 21. júní sl. kom fram að seinkunin hefði verið vegna tæknilegra orsaka sem ekki hefði verið hægt að sjá fyrir. Vélin sem nota átti til flugsins hafi komið frá Grænlandi kl. 17:15 sama dag með eftirfarandi tvær aðfinnslur skráðar af flugstjóra í AJTL (Aircraft Journey and Technical Log):

1. Propeller vibration at RPM 1050.
2. Autopilot very unstable in „ALT“ mode v/s +/- 700

Strax hafi verið farið í að lagfæra vélinu og unnið í viðgerðum fram á aðfararnótt 23. desember 2010. Flogið hafi verið um leið og ljóst var að völlurinn í Grænlandi yrði opin þegar vélin kæmi inn til landingar.

Með tölvupósti FMS þann 12. janúar sl. var kvartanda gefinn kostur á að koma að athugasemdum við umsögn FÍ. Í símtali FMS og kvartanda dags. 15. mars sl. kom fram að kvartandi hefði engar frekari athugasemdir fram að færa vegna málsins

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 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 EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. skal farþegum, ef seinkun verður á flugi, boðin aðstoð af hálfu flugrekanda í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Sé ástæða til að ætla að brottför verði a.m.k. degi síðar en áður var tilkynnt, skal farþegum og boðin aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Þá skal farþegum boðin aðstoðin sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar þegar seinkunin er a.m.k. fimm klukkustundir. Í 6. gr. reglugerðarinnar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. 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 á flugi NY224 þann 22. desember sl. nam rúmum 13 klukkustundum. Samkvæmt upplýsingum frá Flugfélagi Íslands varð seinkun á brottför flugs kvartanda vegna þess að flugvélin sem átti að fljúga þetta flug hafi við komu til Reykjavíkur kl. 17:15 sama dag verið skráð af flugstjóra með tvær aðfinnslur. Viðgerð hafi staðið fram á aðfararnótt 23. desember og vélin komið til Grænlands þann 23. desember sl. Í ljósi þess að loftferðalög nr.

60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og þröngrar túlkunar Evrópudómstóllinn á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. dómur Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er síðari flug varðar. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar en um áhrif víxlverkana var skorið úr í úrskurði Innanríkisráðuneytisins í máli IRR11010506 frá 30. júní 2011.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að Fí hafi ekki tekist að sýna fram á að seinkun á flugi NY224 frá Nuuk til Reykjavíkur kl. 22.15 þann 22. desember sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Flugfélags Íslands skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi NY224 þann 22. desember sl.

Þá skal Fí endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótulgistingar þá aukánótt sem hann dvaldi í Nuuk skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og kostnað við flutning skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Flugfélag Íslands skal greiða kvartanda bætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi NY224, 22. desember 2010. Þá skal Flugfélag Íslands endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótulgistingar þá aukánótt sem hann dvaldi í Nuuk skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sem og kostnað við flutning skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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.