

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 008/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi

I. Erindi

Þann 30. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU294 frá Barcelona til Keflavíkur kl. 21:25 þann 11. júní sl. en vélin hafi ekki farið í loftið fyrr en um kl. 01:30 þann 12. júní sl. Þar sem töfin hafi verið um fjórar klukkustundir og lengd flugsins um 3.000 km. telur kvartandi að IE hafi átt að afhenda farþegum skriflega tilkynningu um skaðabætur og aðstoð við farþega sem og að bjóða upp á máltíðir og hressingu auk samskiptaaðstöðu. Í kvörtuninni kemur fram að ekkert af þessu hafi verið gert og því krafði kvartandi IE um endurgreiðslu á kostnaði vegna veitinga sem keyptar voru meðan á viðdvöl í flugstöðinni stóð að fjárhæð EUR 22,05 auk ISK 790 vegna veitinga sem keyptar voru um borð í flugvélinni. Hafi krafan verið send IE með tölvupósti þann 15. júní sl. á uppgefið netfang á heimasíðu IE. Með kröfunni hafi fylgt afrit af kvittunum fyrir kostnaði. Þá segir að IE hafi verið veittur vikufrestur til að bregðast við kröfunni en enginn viðbrögð hafi borist og því hafi kvörtun verið send FMS. Með kvörtuninni fylgdi afrit af áðurgreindum tölvupósti til IE sem og afrit af kröfubréfi og kvittunum fyrir kostnaði.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. júlí sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð með tölvupósti til IE þann 4. ágúst sl. og aftur þann 30. ágúst sl. Með bréfi lögmanns IE, dags. 22. september sl. barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að seinkun á brottför flugs AEU294 í um 3 klukkustundir og 46 mínútur hafi stafað af seinni komu vélar um morguninn frá Newark til Keflavíkur. IE hafi komið til móts við farþega í umræddu flugi með því að gefa þeim veitingar um borð í fluginu á leiðinni heim.

Með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda. Með tölvupósti frá kvartanda, dags. 4. október sl. kom kvartandi á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Kvartandi álitur aðila vera á svipuðum nótum varðandi lengd tafar, eða um fjórir tímar. Hins vegar segir kvartandi að honum hafi ekki verið boðnar ókeypis veitingar um borð í fluginu heim né hafi öðrum í kringum hann verið boðið upp á slíkt en það fólk hafi einnig keypt veitingar um borð. Kvartandi hafi lagt fram kvittanir fyrir veitingakaupum og veltir því upp hví hann hefði átt að kaupa veitingar hafi þær verið ókeypis. Að endingu tekur kvartandi það fram að hér sé ekki um að ræða stórmál í hans huga. Sinnuleysi IE í málinu hafi

þá þegar leitt til þess að hann og fjölskylda hans hafi hætt öllum viðskiptum við fyrirtækið og hvatt vini og vandamenn til þess sama. Kvartandi hafi viljað upplýsa FMS um brot á reglum líkt og neytendur séu hvattir til á vefsíðu FMS.

Flugmálastjórn hafði þann 24. nóvember sl. samband við Isavia, rekstraraðila flugvalla og flugleiðsögupjónustu á Íslandi, og fékk yfirlit yfir umferð á Keflavíkurflugvelli dagana 11. og 12. júní 2010. Á yfirlitinu kemur fram að áætlaður komutími flugs AEU294 til Keflavíkurflugvallar hafi verið kl. 23:25 þann 11. júní sl. en raunverulegur komutími flugsins verið kl. 04:08 þann 12. júní sl.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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. Í 9. gr. er tilgreind sú þjónusta sem farþegi á rétt á þessum tilvikum en farþegum skal boðið endurgjaldslaust máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., auk þess sem farþegum skal boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu sbr. 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar

Iceland Express hefur borið fyrir sig að farþegum í flugi AEU294 hafi verið boðið upp á veitingar um borð í fluginu á leiðinni heim. Með hliðsjón af atvikum máls og mótmælum kvartanda við slíkri staðhæfingu IE er það mat Flugmálastjórnar að Iceland Express hafi ekki boðið farþegum endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu svo sem félaginu bar skylda til.

Í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti 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. Þetta þýðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, sem gerir það að verkum að þeir 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.

Í ljósi þess sem að ofan er rakið lítur Flugmálastjórn svo á að ekki sé uppi ágreiningur um lengd þeirrar tafar sem varð á brottför flugs AEU294 frá Barcelona þann 11. júní sl. Skal lagt

til grundvallar að seinkunin hafi verið 3 klst. og 46 mínútur. Samkvæmt yfirliti sem FMS hefur aflað frá Isavia liggur fyrir að þessi seinkun á fluginu gerði það að verkum að kvartandi kom á ákvörðunarstað 4 klukkustundum og 8 mínútum síðar en upprunaleg áætlun IE kvað á um.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi AEU294 þann 11. júní sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Einnig á kvartandi rétt á því að fá greiddan hæfilegan kostnað vegna máltíða úr hendi Iceland Express, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Einnig skal Iceland Express greiða sanngjarnan kostnað vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðun þessi er kæranleg til Innanríkisráðuneytis skv. 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.