



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 71/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W834 þann 2. júní 2011

I. Erindi

Þann 19. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far ásamt þremur börnum með flugi Iceland Express (IE) 5W834 frá Tenerife til Keflavíkur kl. 14:25 þann 2. júní 2011. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 18:45 sama dag. Samkvæmt kvörtuninni var raunverulegur komutími í Keflavík hins vegar um kl. 03:00 þann 3. júní 2011, rúmum 8 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Kvartendur er óánægðir með upplýsingagjöfina til farþega um seinkunina og segja að seinkun flugsins hafi verið framlengd jafnt og þétt og ekki fyrr en um miðnætti sem farið var í loftið. Þá hafi ekki verið um vél frá IE að ræða heldur leiguvél og áhöfn frá spænsku flugfélagi. Í kvörtun er tekið fram að farþegum hafi ekki verið boðin hressing eða næring að neinu tagi á meðan beðið var né voru farþegar upplýstir um réttindi sín á þeim tíma. Kvartendur segjast hafa verið með samlokur sem hafi dugað þeim fram á kvöld en þá hafi flestir matsölustaðir verið lokaðir og því ekki margir kostir í stöðinni til að kaupa kvöldmat. Þar af leiðandi séu kvartendur ekki með kvittanir til að leggja fram frá matsölustöðum í flugstöðinni.

Fara kvartendur fram á greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar með vísan í 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 og endurgreiðslu á máltíðum og hressingu sbr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að rúmlega tveggja klukkustunda seinkun hafi verið á brottför flugs kvartenda með IE frá Keflavík til Tenerife þann 17. maí 2011.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 28. febrúar sl. sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 13. og 27. mars sl. en engin umsögn barst frá félaginu. Þann 2. ágúst sl. sendi Flugmálastjórn áskorun á IE að leysa málið í samræmi við niðurstöðu FMS í ákvörðun nr. 29/2012 sem varðaði sama flug. Sama dag bauð IE kvartendum að ljúka málinu með sátt og þiggja inneign hjá IE að upphæð 240.000 kr. Kvartendur höfnuðu hins vegar tilboðinu og óskuðu eftir að FMS gæfi út ákvörðun í málinu.

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 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 EB nr. 261/2004.

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.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþegar til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IE 5W834 frá Tenerife til Keflavíkur kl. 14:25 þann 2. júní 2011. Áætlaður komutími í Keflavík var kl. 18:45 sama dag. Raunverulegur komutími flugsins var hins vegar ekki fyrr en um kl. 03:00 þann 3. júní 2011, rúmum 8 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Þá hefur FMS í ákvörðun sinni nr. 29/2012, er varðar sama flug og hér er til skoðunar, komist að þeirri niðurstöðu að IE beri bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunarinnar.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða FMS að IE beri að greiða hverjum 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 IE 5W834 frá Tenerife til Keflavíkur þann 2. júní 2011.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendum var ekki boðið upp á þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hefur þessu ekki verið mótmælt af IE. Í 2. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að veita farþegum ákveðna aðstoð skv. 9. gr. þegar flugi er seinkað. Kvartendur áttu rétt á að fá endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. Það er niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað vegna máltíða og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Hefur þessu ekki verið mótmælt af IE. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hverjum 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 IE endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 24. október 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson