

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 70/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi þann FI454 10. júní 2011

I. Erindi

Þann 24. ágúst 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI454 frá Keflavík til London 10. júní 2011 kl. 16:10. Áætlaður komutími til London var kl. 20:10 að staðartíma. Fluginu seinkaði vegna verkfalls starfsmanna. Í kvörtun er bæði kvartað yfir framkomu starfsfólks í flugi kvartenda á leið frá New York til Keflavíkur og einnig starfsfólks í Keflavík á meðan á seinkuninni stóð. Í Keflavík fengu kvartendur litlar upplýsingar um seinkunina og fengu hvorki að hringja né hressingu. Einu upplýsingarnar sem kvartendur fengu um seinkunina voru í sms-skilaboðum sem kvartendum bárust stuttu áður en þau komu á flugvöllinn. Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna seinkunar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn svaraði kvartendum þann 25. ágúst 2011 og benti þeim á að stofnunin gæti ekki tekið á málum sem snéru að almennri þjónustu og framkomu starfsmanna Icelandair heldur eingöngu atriðum sem falla undir EB reglugerð nr. 261/2004. Einnig var kvartendum bent á að þau yrðu að kvarta fyrst við Icelandair áður en FMS kæmi að málinu. Þann 4. apríl sl. barst tölvupóstur frá kvartendum þar sem fram kom að engin lausn hefði fundist í málinu og FMS beðið um að taka á seinkunarhluta kvörtunarinnar. FMS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. apríl sl., og ítrekaði beiðni um umsögn þann 8. og 15. maí sl. Í síðari ítrekuninni var tekið fram að ef ekkert svar bærisk yrði gefin út ákvörðun byggð á fyrirbyggjandi gögnum. Ekkert svar hefur borist.

Þann 13. desember sl. sendi FMS beiðni til Isavia um að staðfesta lengd seinkunar þeirrar sem varð á flugi FI454 þann 10. júní 2011. Í svari Isavia sem barst daginn eftir var staðfest að flug FI454 hafi farið í loftið kl. 18:15 þann 10. júní 2011.

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 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 er innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi FI454 frá Keflavík til London þann 10. júní 2011. Flugíð fór frá Keflavík 2 klst. og 5 mín. eftir áætlaðan brottfarartíma. Krefjast kvartendur skaðabóta vegna seinkunarinnar með hliðsjón af reglugerð EB nr. 261/2004. Eins og fram kemur hér að framan er miðað við að aðeins farþegi sem verður fyrir þriggja tíma seinkun eða meira geti átt rétt til bóta. Í ljósi þess að seinkun á flugi FI454 var undir þremur tímum er kröfu um skaðabætur vegna seinkunar hafnað.

Í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að bjóða farþegum ákveðna aðstoð þegar hann hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma. Samkvæmt i-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar, sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr., skal flugrekandi í þeim tilvikum sem flugi seinkar um þrjár klukkustundir eða meira í flugi innan Bandalagsins sem er lengra en 1500 kílómetrar og í öllu öðru flugi á bilinu milli 1500 og 3500 kílómetrar bjóða farþegum þá aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar skal farþegum boðin máltíð og hressing í samræmi við lengd tafar og skv. 2. mgr. 9. gr. skal farþegum þar að auki boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.

Þar sem að lengd tafarinnar var ekki nema rúmar tvær klst. þá áttu kvartendur ekki rétt á þeirri aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.



Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur vegna seinkunar er hafnað.

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, 2. janúar 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson