

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 4/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI204 þann 21. janúar 2012

I. Erindi

Þann 23. mars 2012 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A fyrir hönd tengdamóður sinnar B (hér eftir nefnd kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar 26. janúar 2012 kl. 08:00. Í kvörtun segir eftirfarandi:

Ég skrifa þetta vegna tjóns sem tengdamóðir mín B, 85 ára gömul, varð fyrir vegna 5 klukkustunda seinkunnar á flugi Icelandair frá Keflavík 26. janúar s.l. Hún var á leið til okkar í Berlín til að dvelja hér í örfáa daga.

Þetta var á óveðursdegi. B komst snemma í rútu til Keflavíkur, tókkaði sig inn þar, bað um að taskan færi alla leið, og beið svo 5 klukkustundir eftir flugi.

Hún hafði beið um fylgd hjá Icelandair, sem tæki á móti henni í Keflavík og skyldi við hana hjá framhaldsflugi í Kaupmannahöfn. Hún beið því mestallan tímann niðri á flugstöðinni í Keflavík, þangað til fylgdarmanneskjan kom og taldi sig vera í öruggum höndum.

Fylgdarkona tók svo á móti henni í Kaupmannahöfn, og sagði að hún þyrfti að tékka farangur inn þar og miðann, þar sem hún færi í aðra flugvél þar, á vegum SAS þó, til að komast á leiðarenda til Berlínar.

Farangurinn var svo kominn af stað á færibandinu þegar hún fékk að vita að hún yrði að borga 92 þúsund krónur (4159 Dkr) til viðbótar fyrir tengiflugið til Berlínar (aðra leiðina). Hún var þreytt og fylgdarkonan benti henni ekki á aðra valkosti, svo hún lét slag standa og borgaði þetta, en þóttist viss um að þetta mundi verða leiðrétt. Hún hafði forfallatryggingu, og flugið sem hún var í var auglýst sem tengt flug Icelandair-SAS.

Kvartandi fékk engar upplýsingar um réttindi sín í Keflavík.

Kvartandi krefst 400 evra skaðabóta frá Icelandair með vísan í reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. apríl 2012 og ítrekaði beiðni um umsögn 7. og 15. maí 2012 án árangurs.

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 var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 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.

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.

Við mat á því hvað sé átt við með óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 er horft m.a. til þeirra aðstæðna sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, en þar segir eftirfarandi m.a:

Óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórnmalasambands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Kvartandi átti bókað far með flugi FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 26. janúar 2012. Brottför flugsins seinkaði um 4 klst. og 45 mín skv. upplýsingum frá Isavia vegna mikils skafrennings og snjókomu.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. hafi valdið seinkun á brottför flugs FI202 þann 21. janúar 2012. Kröfu kvartanda um bætur er því hafnað.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. 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 IA er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Því má bæta við að kvartandi hafði beðið um aðstoð frá Icelandair í Keflavík og SAS í Kaupmannahöfn við að komast í flug í Keflavík og tengiflug í Kaupmannahöfn. Einnig kemur fram að hún bað um að farangurinn færi alla leið til Berlínar í Keflavík þannig að Icelandair hefði átt að vera ljóst að hún var á leiðinni í tengiflug. Þegar beðið er um aðstoð í tilfellum eins og þessum þá hlýtur ábyrgð þjónustuaðilans að vera mikil þó hún sé ekki skilgreind í lögum og reglum. Það er ekki beðið um aðstoð við farþega að ástæðulausu og því ástæða til að hafa vakandi auga með viðkomandi. Ef Icelandair hefði sinnt skyldu sinni um að afhenda hverjum farþega skriflegar upplýsingar um réttindi sín er ekki ólíklegt að kvartandi hefði geta brugðist við vegna framhaldsflugsins og þannig getað sparað sér háar upphæðir við endurskipulagningu tengiflugs síns.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur er hafnað.

Icelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Icelandair 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, 23. apríl 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson