

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 32/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 31. maí 2010

I. Erindi

Þann 5. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A lögfræðingi, fyrir hönd B og C (kvartendur) sem bókað áttu far með flugi Icelandair FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. maí sl. og þaðan áfram til Kaupmannahafnar. Í kvörtuninni kemur fram að upphafleg brottför hafi verið áætluð frá New York kl. 12:35 þann 31. maí sl. með áætlaðri komu kvartenda til Kaupmannahafnar kl. 12:45 þann 1. júní sl. Raunbrottför flugsins hafi hins vegar verið sólahring síðar, eða kl. 12:35 þann 1. júní sl., og lentu kvartendur í Kaupmannahafnar kl. 12:45 þann 2. júní sl.

Kvartendur hafna framkomnum tilvísunum Icelandair um tæknilega örðugleika er fríi félagið bótaábyrgð og gera kröfu um skaðabætur úr hendi Icelandair að upphæð 600 evrur hvort, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Vísa þau kröfu sinni til stuðnings til dóms Evrópudómstólsins í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. nóvember sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 6. desember sl. Með tölvupósti, dags. 20. desember sl., barst FMS umsögn Icelandair. Þar sem um misskilning á flugnúmerum var að ræða barst ný umsögn Icelandair vegna framangreindrar kvörtunar þann 9. febrúar sl. Þar kom fram að seinkun á fluginu hafi verið vegna ófyrirsjáanlegrar bilunar sem strax hafi verið farið í að laga. Farþegum hafi verið séð fyrir hóteli, fæði og ferðum til og frá hóteli eftir þörfum. Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem barst með umsögn Icelandair er bilun lýst sem „VIBRATION FELT IN MID SECTION OF A7C - -CROSSOVER DUCT FOUND WITH A CRACK“.

Framangreind umsögn Icelandair var send A með tölvupósti þann 18. febrúar sl. og bárust athugasemdir kvartenda með tölvupósti síðar sama dag. Þar kemur fram að staðhæfing um óviðráðanlegar aðstæður sé ekki sönnun um að svo hafi verið. Reglugerð EB nr. 261/2004 leggi á flugrekanda að færa sönnur fyrir þeirri staðhæfingu að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Þá er vísað til dómaframkvæmdar Evrópudómstólsins þar sem því sé slegið föstu að tæknileg vandamál í flugvélum sem leiði til aflýsingar á flugi falli ekki undir óviðráðanlegar aðstæður, skv. 3. mgr. 5. gr. nema vandamálið stafi af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og nái út fyrir það sem flugrekandi geti haft stjórn á.

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 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 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.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Meginreglan samkvæmt reglugerðinni er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða sé um mikla seinkun að ræða, sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. Verður að líta á ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem undantekningu frá þeirri meginreglu sem túlka verði þröngt.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna bilunar í vél sem nota átti í flugi FI614. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.*, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá hvíli á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til.

Í ljósi atvika máls og fyrirbyggjandi gagna er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og náð hafi út fyrir það sem flugrekandi geti haft stjórn á. Það er því mat Flugmálastjórnar Íslands að flugi FI614 frá New York til Kaupmannahafnar, með millilendingu í Keflavík, þann 31. maí sl. hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þessa er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur, sem bókað áttu far með flugi Icelandair FI614 frá New York til Keflavíkur og þaðan áfram til Kaupmannahafnar, þann 31. maí sl., eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 600 evrur hvort, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi FI614 þann 31. maí 2010.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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.