

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands vegna kvörtunar um seinkunar á flugi

I. Erindi

Þann 16. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur ásamt tveimur börnum sínum hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU833 frá Keflavík til Tenerife þann 30. maí sl. Flugíð hafi verið bókað í gegnum Plúsferðir sem hluti af tveggja vikna pakkaferð. Segir í kvörtuninni að áætlaður brottfarartími hafi verið kl. 9:05 en við innritun hafi kvartendum verið tilkynnt um að 40 mínútna seinkun yrði vegna bilunar í flugvél. Þá hafi orðið frekari seinkanir og hafi kvartendur klukkan 11:30 óskað eftir upplýsingabæklingi á ensku um réttindi flugfarþega. Reyndist slíkur upplýsingabæklingur hvorki fáanlegur á íslensku né ensku og fyrst kl. 13:00 eða tæpum fjórum klukkustundum síðar hafi starfsfólk útvegað kvartendum eintak á íslensku en þeim verið tjáð að ensk útgáfa væri ekki fáanleg á Keflavíkurflugvelli. Kvartendur benda á að slíkur upplýsingabæklingur sé aðgengilegur á internetinu og hefði það ekki átt að taka starfsfólkið langan tíma að prenta út eintak. Telja kvartendur í því ljósi hugsanlegt að líta megi á synjun starfsfólksins sem meðvitaða.

Í kvörtuninni kemur fram að klukkan 15:00 hafi farþegum verið boðið að koma að innritunarborði og fá þar matarúttektarmiða upp á 1000 ISK. Benda kvartendur á að þar sem 250 ml. vatnsflaska kosti um 250 ISK sé ekki hægt að lýta svo á upphæðina sem fullnægjandi fyrir sex klukkustunda bið. Þá segir að fulltrúi IE, sem síðar reyndist vera flugþjónn í sama flugi, hafi viðurkennt að þekkja ekki að fullu réttindi flugfarþega. Þess í stað hafi hann beðið farþega um skilning á því að flugvél gæti bilað rétt eins og bíll og lagfæring tæki einfaldlega tíma. Segja kvartendur augljóst að IE hafi ekki hirt um að upplýsa farþega sína um réttindi þeirra.

Þá kemur fram í kvörtuninni að farþegum hafi verið boðin ferð með rútu að BSÍ í Reykjavík. Einhverjir farþega hafi óskað eftir gistingu í Keflavík en verið tjáð að slíkt væri ekki möguleiki. Að auki hafi beiðnum um endurgreiðslu flugmiða, með vísan til meira en 5 klukkutíma seinkunar, verið neitað með þeim rökum að ábyrgðin væri ferðaskrifstofunnar en ekki flugfélagsins. Kvartendur afráðu að taka leigubifreið að heimili sínu í Reykjavík í því skyni að börn þeirra fengju hvíld og hafi þau tekið leigubifreið til baka til flugvallarins kl. 23:00. Kostnaður við ferðir þessar nam 24500 ISK. Við síðari innritun kvartenda í flugið kl. 23:00 var þeim tjáð að staðfest brottför flugsins væri kl. 1:00. Að auki barst þeim SMS stuttu eftir miðnætti frá Ferðaskrifstofu Íslands þar sem staðfest var brottför flugsins kl. 1:00. Þetta hafi hins vegar ekki staðist og var fluginu ítrekað seinkað fram til klukkan 4:30. Á þessu tímabili hafi farþegum hvorki verið boðnar máltíðir né drykkir. Að auki bera kvartendur svo um að í

stað þess að starfsmenn IE hafi upplýst farþega um stöðu mála voru kallaðir að hliðinu öryggisvörður og tveir lögregluþjónar.

Þannig segja kvartendur að komu þeirra til Tenerife hafi seinkað um rúmar 19 klukkustundir og þau því misst nær heilan dag úr fríu sínu. Kvartendur segja IE hafa brotið gegn skyldum sínum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 en samkvæmt 14. gr. þeirrar reglugerðar sé flugrekanda gert skylt að upplýsa farþega um rétt sinn strax við innritunarborðið og að auki afhenda þeim farþegum sem lenda í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð. IE hafi ekki afhent farþegum upplýsingar um rétt sinn fyrr en nær fjórum klukkustundum eftir ætlaðan brottfarartíma og hafi engar skriflegar reglur fengist á ensku. Þá hafi IE farið á svig við fyrirmæli 6. gr. reglugerðarinnar er taki á skyldum flugrekanda þegar um mikla seinkun á flugi er að ræða, en samkvæmt a-lið 1. mgr. þeirrar greinar skuli flugrekandi, þegar seinkun flugs yfir áætlaðan brottfarartíma er þrjár klukkustundir eða meira, bjóða farþegum upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Þá hafi átt að bjóða farþegum upp á hótलगistingu samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. og flutning milli flugvallar og gístaðstöðu samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. þar sem ástæða hafi verið til að ætla að brottför yrði degi síðar en upphaflega var gert ráð fyrir. Með vísan til þess að seinkun hafi numið meira en 5 klukkustundum hafi farþegar að auki átt að eiga þess kost að fá flugmiða sína endurgreidda að fullu. Samkvæmt 5. mgr. 3. gr. sé það flugrekandans að uppfylla skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni fyrir hönd ferðaskrifstofunnar.

Kvartendur telja matarúttektarmiða upp á 1000 ISK varla geta talist í réttu samræmi við töf upp á meira en 5 klukkustundir. Þá hafi IE ekki boðið upp á máltíð né drykki þegar fluginu hafi aftur verið ítrekað seinkað frá klukkan 1:00 til 4:30. Kvartendur vilja meina að IE hafi hafnað beiðni farþega um hótलगistingu og um endurgreiðslu á flugmiðum í þeim tilgangi að takmarka eigin útgjöld. Þá þykir kvartendum það vafa undirorpið að flugið hafi raunverulega verið áætlað klukkan 1:00, heldur hafi IE tilkynnt þann tíma til að koma í veg fyrir kostnað vegna hótलगistinga. Þá er það mat kvartenda að brottfarartími kl. 1:00 falli undir að teljast degi síðar er upphaflegur brottfarartími sagði til um og hafi farþegar af þeim sökum átt rétt á hótलगistingu, sérstaklega þar sem ung börn hafi átt í hlut.

Kvartendur telja framkomu IE algjörlega óásættanlega og eigi að leiða til þess að IE verði beitt viðurlögum vegna brota á réttindum flugfarþega í samræmi við 17. gr. fyrrnefndrar reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá krefjast kvartendur skaðabóta vegna útlagðs kostnaðar, fyrir að hafa misst nær heilan dag úr fríu sínu sem og vegna þeirra óþæginda er þau urðu fyrir. Kvartendur benda að lokum á að skv. 2. mgr. 15. gr. reglugerðarinnar eigi farþegi rétt á því á höfða mál fyrir þar til bærum dómstólum eða stofnunum til að sækja viðbótarskaðabætur hafi farþegi, sökum þess að hafa ekki verið tilkynnt á réttan hátt um rétt sinn, þegið lægri skaðabætur en þær sem kveðið er á um í reglugerðinni.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. júní sl. Með bréfi C, hdl., dags. 8. júlí sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að flugi AEU833 hafi verið seinkað af óviðráðanlegum ástæðum, þ.e. vegna sprungu sem kom á einn glugga flugvélarinnar hafi þurft að seinka brottför. Hafi engin leið verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Þá segir í umsögninni að IE hafi gefið öllum farþegum að borða í flugstöðinni á meðan beðið var eftir því að viðgerð myndi ljúka. Þá hafi farþegar reglulega verið uppfærðir með upplýsingum um að verið væri að vinna að viðgerð. Auk þess sem IE hafi upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með tölvupósti til IE, dags. 4. ágúst sl., óskaði FMS eftir nánari upplýsingum frá IE um hvaða rúðu hafi verið að ræða, hvenær vart hafi orðið við sprunguna, hver hafi séð um viðgerðina og hvað viðgerðin hafi tekið langan tíma. Með bréfi D, hdl., dags. 22. september sl., barst FMS umsögn IE þar sem fram kom að um hafi verið að ræða hliðarrúðu hægra megin (flugmanns megin) og hafi flugmenn orðið bilunarinnar varir í aðflugi inn til Keflavíkur um morguninn þann 30. maí sl. Þeir sem komið að viðhaldi og viðgerðum á flugvélum Astraëus Airlines Ltd. í Keflavík séu flugvirkjar frá E. Umrædd viðgerð hafi hafist um morguninn og eftir margskonar þrýstiprófanir hafi orðið ljóst að skipta þyrfti um varahlut sem í fyrstu sýn var talið að F ættu á lager en síðar hafi komið í ljós að svo væri ekki. Þá hafi verið gripið til þess ráðs að flytja hlutinn sem staðsettur var í Bretlandi með London vélinni um kvöldið þann 30. maí sl. Þá segir að þegar þetta hafi verið ljóst upp úr hádegi hafi farþegum verið tilkynnt að brottför yrði klukkan 1:00 og að þeim væri frjálst að yfirgefa flugstöðina sem flestir hafi nýtt sér. Þeim sem eftir hafi verið voru boðnar veitingar. Kemur fram að viðgerðin sjálf um kvöldið hafi tekið um 3 klukkustundir en fínstillingar tóku lengri tíma eða til klukkan að ganga fjögur aðfararnótt 31. maí sl. og hafi brottför flugsins verið klukkan 4:30. Þá tekur IE það fram að umrætt flug hafi verið leiguflug og hafi IE ekki selt A flugmiða til Tenerife umrætt sinn.

Með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda og þeim boðið að gera athugasemdir. Athugasemdir við umsögn IE bárust ekki frá kvartanda.

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. Þar kemur hins vegar 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 sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna sprungu á einum glugga flugvélarinnar og þeirrar viðgerðar sem fara þurfti fram af þeim sökum. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfræksla flugvéla. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, 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 hvílir 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.

Óumdeilt er í málinu að rúmlega 19 klukkustunda seinkun varð á flugi AEU833. Það er mat Flugmálastjórnar af atvikum máls að sú sprunga er vart varð við í rúðu vélar IE og sú töf er varð á flugi AEU833 er útvega þurfti varahlut erlendis frá til viðgerðar sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi hvor um sig rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi AEU833 þann 30. maí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þó IE hafi ekki selt kvartendum flugmiða umrætt sinn hvílir það á félaginu að uppfylla kvaðir þær er reglugerðinni fylgja sbr. 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

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.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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.