

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 14/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI631 þann 17. júlí 2011

I. Erindi

Þann 17. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI631 frá Keflavík til Boston kl. 17:00 þann 17. júlí sl. Brottför flugsins var seinkað til kl. 22:10 en ástæða þess var sögð tæknilegar bilanir í flugvél. Kvartendum voru ekki veittar upplýsingar um rétt sinn og var í eitt skipti boðið samloka og vatnsflaska. Vegna seinkunar flugsins misstu kvartendur af bílfari og urði því að ferðast með leigubíl að hóteli sínu. Kvartendur gera kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar sem og greiðslu leigubílakostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. september sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 17. október og 25. október sl. Í umsögn Icelandair sem barst FMS með tölvupósti Icelandair dags. 26. október sl. kemur fram að um bilun vegna „generator“ (rafall) hafi verið að ræða. Þá segir að Icelandair geri alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og sé ítarleg viðhaldsskýrsla send til Flugmálastjórnar. Þar sem ekki sé vitað til þess að gerðar hafi verið athugasemdir af hálfu Flugmálastjórnar vegna viðhalds viðkomandi vélar, telji Icelandair það auðsjáanlegt að þessi ákveðna bilun falli undir skilmála reglugerðar EB nr. 261/2004 um ófyrirséða atburði og félagið sé því ekki bótaskyldt, en aðstoð í samræmi við reglugerð hafi verið veitt eftir þörfum hvers og eins farþega.

Umsögn Icelandair var send kvartendum til athugasemda þann 27. október sl. Bárust FMS athugasemdir kvartanda með tölvupósti þann 1. desember sl. en þar segjast kvartendur ekki draga í efa að flugfélög geri sitt besta til að viðhalda flugvélum sínum. Billanir sem komi upp og leiði til fimm klukkustunda seinkunar veki þó upp spurningar um gæði viðhaldsáætlunar og flugvélarinnar. Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og 432/07, eigi farþegar sem verða fyrir þriggja klukkustunda seinkun á flugi sínu eða meira, sama rétt til skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og farþegar flugs sem er aflýst. Þá hafi dómstólar í Hollandi staðfest framangreindan rétt farþega. Vonast kvartendur til þess að þetta muni sannfæra Icelandair um að bæta fyrir rúmlega 5 klst. seinkun og greiða leigubílakostnaðinn í Boston.

Þá kemur fram í tölvupósti sem barst frá kvartendum þann 21. desember sl. að tæknilegar bilanir leiði ekki til þess að skylda til greiðslu skaðabóta vegna seinkunnar á flugi falli niður.

Einu undantekningarnar frá skaðabótaskyldu séu eldgos, fellibylir, slæm veðurskilyrði, verkföll, sprengjuárás og hryðjuverka- og stríðsóg.

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 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 FI631 frá Keflavík til Boston kl. 17:00 þann 17. júlí sl. Brottför flugsins seinkaði til kl. 22:10 eða um rúmar 5 klukkustundir. Icelandair hefur neitað um greiðslu bóta á þeirri forsendu að ástæða seinkunar hafi verið bilun í rafal (generator) í flugvél sem fella eigi undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og vísar félagið í því tilliti til þess að FMS hafi ekki gert athugasemdir við viðhaldskýrslur.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum 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 koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. hafi valdið seinkun á brottför flugs FI631 þann 17. júlí 2011 og breytir tilvísun til viðhaldsskýrslna engu þar um. Tekið skal fram að í viðhaldsáætlunum flugvéla (AMP) er tilgreint hvaða skoðunaratriði og viðhaldsverkefni þarf að framkvæma og hvenær svo á að gera með tilliti til flugtíma, fjölda landinga og tímabils. FMS leggur ekki mat á viðhald flugvéla dag frá degi og eru ítarlegar viðhaldsskýrslur ekki sendar FMS frá Icelandair eða öðrum flugrekendum. Er það niðurstaða FMS að Icelandair beri að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu leigubílakostnaðar í Boston en seinkun flugs IA olli því að þau misstu af fari frá flugvöllinum að hóteli. Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 ber flugrekanda að þjónusta farþega fram að komu til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt farmiða. Eftir að þangað er komið hvíla ekki frekari skyldur á flugrekanda um þjónustu við farþega, á grundvelli reglugerðarinnar. FMS sker ekki í ákvörðun þessari úr um bótarétt kvartenda á öðrum grundvelli. Verða kvartendur að hafa þá kröfu uppi á öðrum vettvangi.

Í 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að upplýsa farþega um rétt sinn, en samkvæmt 2. málsli. 2. mgr. 14. gr. ber flugrekanda að afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Icelandair uppfyllti ekki þá skyldu sína gagnvart kvartendum og hefur með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæði 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. 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, 18. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*