



LJÓSRIT

INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2011, þann 9. nóvember er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

úrskurður

í máli nr. IRR 11060253

**vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands í máli
Iceland Express og Nelly og Ulrich Schilt**

I. Kröfur, kærufrestir og kæruehimild

Þann 22. júní 2011 barst ráðuneytinu kæra Iceland Express (hér eftir nefnt IE), kt. 700497-2919, Efstalandi 26, 108 Reykjavík, vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands (hér eftir nefnd FMS) í máli Nelly og Ulrich Schilt (hér eftir nefnd U&N) nr. 29/2011 frá 21. mars 2011. Með ákvörðun FMS var IE gert að greiða U&N bætur að fjárhæð 400 evrur hvoru samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Krefst IE þess að ákvörðun FMS verði felld úr gildi og félaginu verði ekki gert að greiða bætur vegna seinkunar á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí 2010. FMS krefst þess að hin kærða ákvörðun verði staðfest og að vísað verði frá eða hafnað kröfu IE um að félaginu sé ekki skylt að greiða skaðabætur. U&N hafa ekki gert sérstakar kröfur við meðferð málsins hjá ráðuneytinu og lítur ráðuneytið svo á að í því felist að krafist sé staðfestingar hinnar kærðu ákvörðunar.

II. Kæruefni og ákvörðun FMS

IE er ferðasali sem annaðist flug AEU271 sem áætlað var frá Keflavík til Basel kl. 7.00 þann 31. júlí 2010. Áttu U&N bókað far með vélinni en brottför hennar var kl. 19.00. Seinkaði brottför því um 12 klukkustundir. Er deilt um bótaábyrgð IE vegna seinkunarinnar.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

I. Erindi

Þann 24. september sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá svissneksu flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, fyrir hönd Nelly og Ulrich Schilt, kvörtun dagsett 12. september sl. til Flugmálastjórnar Íslands (FMS). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí 2010. Í kvörtuninni kemur fram að upphafleg brottför var áætluð kl. 07.00 en raunbrottför verið kl. 19.00 að kvöldi sama dags eða seinkun á flugi um 12 klukkustundir. Kvartendur voru ekki upplýstir um réttindi sín en IE úthlutaði matarmiðum að upphæð 2500 ISK. Kvartendur gera kröfu um skaðabætur sem og endurgreiðslu á kostnaði vegna ferða til heimilis síns, að upphæð 270 CHF, en almenningsamgöngur voru hættar að ganga á þeim tíma er þau komu til Basel.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti dags. 29. september sl. Með bréfi Andra Freys Stefánssonar hdl., dags. 25. október sl., barst umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur fram að fugl hafi flogið í hreyfil flugvélarinnar sem átti að fara til Basel. Viðgerð hafi tekið lengri tíma en búist var við og algjörlega útilokað að koma í veg fyrir þessa bilun eða takmarka áhrifin meira en gert var. Farþegum hafi verið boðið upp á mat og drykk á meðan á biðinni stóð og eins hafi verið reynt að halda öllum farþegum vel upplýstum um gang mála og ástæðu seinkunarinnar. Með tölvupósti FMS, dags. 27. október sl., var framangreind umsögn send kvartendum til athugasemda. Í tölvupósti frá kvartendum dags. 28. október ítrekuðu kvartendur kröfu sína.

III. Fersendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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 flugrekandans kvað á um, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt framá að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU271 hafi orðið vegna þess að flugvélin sem átti að fara í þetta flug hafi fengið fugl í hreyfilinn. Það er mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón að framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að seinkun á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi AEU271 þann 31. júlí sl.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gerir ekki ráð fyrir endurgreiðslu á kostnaði vegna ferða frá lokaákvörðunarstað og til heimilis farþega. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi ekki á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 rétt til endurgreiðslu á kostnaði við ferðir til heimilis síns svo sem gerð er krafa um.

Ákvörðunarorð:

Iceland Express skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi AEU271, 31. júlí 2010.

hafi í hreyfli vélarinnar í flugferðinni næst á undan framangreindu flugi. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Þegar í ljós hafi komið að ekki væri unnt að fljúga vélinni hafi allar ráðstafanir verið gerðar til að koma í veg fyrir seinkun á áætlun. Þar sem svo skammur tími hafi liðið frá þessu óvænta atviki og þar til áætluð brottför hafi verið á flugi AEU271 og vegna háannatíma í ferðapjónustu hafi reynt útlokað að fá varavél fyrir framangreint flug. Með engu móti hafi verið hægt að koma í veg fyrir seinkunina, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. Allar ráðstafanir hafi hins vegar verið gerðar til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins.

Í reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005 sé ekki tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti ekki haft áhrif á síðari flug. Eðli máls samkvæmt sé áætlun flugfélaga þéttskipuð og þegar og ef bilanir eigi sér stað sé sá möguleiki fyrir hendi að fá varavél. Þegar varavél sé fengin sé eigi að síður ljóst að þrátt fyrir það sé ekki hægt að koma í veg fyrir seinkun á áætlunum.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07 komi fram að flugrekandi geti ekki borið fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum þegar tæknileg bilun eigi sér stað nema bilunin eigi rætur að rekja til aðstæðna sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi og hafi ekki verið hægt að afstýra. Þá segi í dómnum að ef flugrekandi hafi viðhaft allar ráðstafanir, hvort sem er fjárhagslegar, í formi mannafla eða tækjabúnaðar, án þess þó að það hafi valdið honum óbærilegu tjóni, hafi ekki verið hægt að koma í veg fyrir umrædda seinkun. Mat FMS á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005 sé því í andstöðu við dómafrankvæmd Evrópudómstólsins.

Þá tekur IE fram að ekki verði talið að atvik sem þetta flokkist sem venjulegt í umhverfi flugrekenda enda óviðráðanlegar aðstæður sem valdið hafi öryggisáhættu ef ekki hefði verið gripið til ráðstafana strax. Þrátt fyrir að afleiðingar atviksins hafi verið bilun í loftfarinu verði ekki séð að það eitt útiloki að forsegu matjónu aðstæður hafi skapast í umrætt sinn þar sem

Umsögn FMS barst ráðuneytinu með bréfi dags. 28. júlí 2011. Í henni vekur FMS athygli á breytingum sem gerðar voru á lögum um loftferðir nr. 60/1998 með lögum nr. 87/2010. Þessar breytingar lúti annars vegar að almennum heimildum FMS til að setja reglur um ákveðna þætti í starfsemi sinni og hins vegar hafi ýmsar valdheimildir stofnunarinnar verið styrktar. Í lögnum sé þannig að finna breytingar er varði hagsmuni neytenda en aukin áhersla hafi verið lögð á mikilvægi neytendasjónarmiða á sviði samgangna og sé lögnum ætlað að endurspegla þá áherslubreytingu, m.a. í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir eða niðurfellingu flugs eða sé farþega neitað um far.

Þannig geti 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 lögnum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til FMS. Stofnunin taki málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og skeri úr ágreiningi með ákvörðun ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Ólíkt því sem verið hafi fyrir þessa síðustu breytingu á lögnum þá bindi sú ákvörðun flugrekandann.

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 hafi verið innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005 sem sett hafi verið með heimild í 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar 574/2005 sé FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita í slíkum tilvikum sé fjallað í 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þar komi hins vegar ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur samkvæmt 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-413/07 hafi dómstóllinn hins vegar ákveðið að þessi

Reglugerð EB nr. 261/2004 sé ætlað að tryggja farþegum ríka vernd. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sé réttur farþega til skaðabóta verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi sínu. Beri flugrekandi fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum liggja sönnunarbyrði fyrir þeirri staðhæfingu hans megin. Hvíli á flugrekanda að sýna fram á að sannarlega hafi verið uppi óviðráðanlegar aðstæður sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Takist sú sönnun ekki verði flugrekandi að bera hallann af þeim sönnunarskorti sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í hinni kærðu ákvörðun hafni FMS þeirri málsástæðu IE að umrædd seinkun á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí 2010 hafi verið vegna aðstæðna sem fella eigi undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leiða ættu til þess að niður falli skylda IE til greiðslu skaðabóta samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Ekki sé loku fyrir það skotið að atvik þar sem aðskotahlutur lendir í hreyfli vélar geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 enda liggja fyrir að seinkun eða aflýsing á því tiltekna flugi leiði af ákvörðun tekinni af öryggisástæðum í kjölfar atviksins. Hins vegar geti flugrekandi í þeirri stöðu einungis borið fyrir sig undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. hvað farþega þess flugs varðar. Sú staða hafi ekki sjálfkrafa í för með sér slíka víxlverkun að atvik teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að því er síðari flugferðir snertir. Því leiði töf á síðari flugferðum til bótaskyldu flugrekanda samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar sé ekki sýnt fram á annað.

Þá sé vakin athygli á dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07. Í dóminum hafi dómstóllinn skýrt í hvaða tilvikum tæknileg vandamál gætu ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar Eb nr. 261/2004. Þar segi

heildarmat á aðstæðum geti verið talin falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá hvíli á þeim aðila er byggja vilji rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram á að slíkar aðstæður hafi verið uppi. Þá tekur FMS fram að þar sem það sé ekki sjálfgefið að atvik er fella megir undir óviðráðanlegar aðstæður feli í sér undanþágu frá greiðslu skaðabóta hvíli á þeim sem byggja vilji á undanþágunni að sýna fram á að ekki hefði verið hægt að afstýra afleiðingum atviksins jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu hafi mátt gera til. Sá aðili sem beri fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður verði þannig að auki að sýna fram á að þrátt fyrir að viðhöfð hefðu verið af hans hendi öll hugsanleg úrræði, hvort sem er í formi mannafla, tækjabúnaðar eða fjármagns, hefði bersýnilega ekki verið hægt að koma í veg fyrir að afleiðingar hinna óviðráðanlegu aðstæðna yrðu aflýsing eða seinkun á flugi nema með óbærilegum fórnum. Sýni framangreind túlkun Evrópudómstólsins fram á hina ríku vernd neytenda sem reglugerð EB nr. 26/2004 sé ætlað að tryggja og þær ríku sönnunarkröfur sem gerðar séu til flugrekenda sem beri fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður og veiti leiðbeiningu um það hversu þröngt beri að túlka þá undanþáguheimild sem er að finna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Meginmáli EES-samningsins hafi verið veitt lagagildi hér á landi með lögum nr. 2/1993 um Evrópska efnahagssvæðið. Í 3. gr. laganna sé kveðið á um að skýra skuli lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggjast. Þá sé í 3. gr. EES-samningsins hnekk á þeirri skyldu samningsríkja til ráðstafana til að tryggja að staðið verði við þær skuldbindingar sem af samningnum leiða. Grundvallarmarkmið EES-samningsins sé að tryggja samræmi innan alls svæðisins. Í því skyni sé sú túlkunarregla í 6. gr. EES-samningsins að samningsákvæði beri að túlka í samræmi við þá úrskurði Evrópudómstólsins sem máli skipta og varða þau ákvæði EB réttar sem eru efnislega samhljóða EES-reglum. Þetta gildi þó aðeins um þá úrskurði sem upp hafi verið kveðnir fyrir undirritunardag EES-samningsins en í 3. gr. samnings um stofnun eftirlitsstofnunar og dómstóls EFTA sé gert ráð fyrir að tilhlýðilegt tillit sé tekið til

FMS á að öruggur flugrekstur sé alltaf á ábyrgð flugrekandans og öryggi farþega verði að sitja í fyrirrúmi óháð öðrum rétti þeirra.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 17. ágúst 2011 var IE gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum FMS. Engin andmæli bárust.

Með tölvubréfi ráðuneytisins dags. 17. ágúst 2011 var U&N gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Barst svarbréf þeirra ráðuneytinu með tölvubréfi þann 20. ágúst 2011 án frekari athugasemda.

Með bréfum til aðila málsins og FMS dags. 5. október 2011 var tilkynnt að málið væri tekið til úrskurðar.

IV. Niðurstaða ráðuneytisins

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun FMS fjallar reglugerð EB/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. Var reglugerð þessi innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB/261/2004.

Þá kemur og fram í umsögn og ákvörðun FMS að um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita er fjallað í 6. gr. reglugerðar EB/261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti og 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 reglugerðina þannig að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi

Óumdeilt er að meira en þriggja klukkustunda seinkun varð á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí 2010. Nam seinkunin tólf klukkustundum. Ber IE því við í málinu að seinkun flugsins hafi komið til vegna þess að fugl hafi flogið í hreyfil flugvélarinnar í flugferðinni næst á undan framangreindu flugi og hafi engin leið verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkunina af þeim sökum. Telur IE að um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

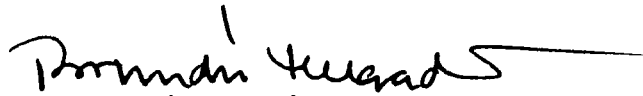
Það er mat ráðuneytisins að fallast beri á þær forsendur sem fram koma í ákvörðun FMS að atvik er varða annað flug en það sem um er deilt geti ekki valdið slíkri víxlverkun að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá bendir ráðuneytið á að það er meginregla samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 að farþegar eigi rétt á skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrði fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Þar sem reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt. Með vísan til þessa er það mat ráðuneytisins að IE hafi ekki tekist sönnun þess að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem leiddu til seinkunar á flugi AEU271. Eiga U&N því rétt á skaðabótum að fjárhæð 400 evrur hvor sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá ber að fallast á það með FMS að U&N eigi ekki rétt á endurgreiðslu kostnaðar vegna ferða frá lokaákvörðunarstað til heimilis enda nær reglugerð EB nr. 261/2004 ekki til slíks kostnaðar.

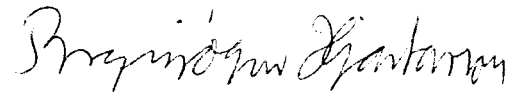
Þá hefur ráðuneytið yfirfarið málsmeðferð FMS og er hún í samræmi við fyrirmæli stjórnarsýslulaga og vandaða stjórnarsýsluhætti.

Úrskurðarorð:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd ráðherra


Bryndís Helgadóttir


Brynjólfur Hjartarson