

Ákvörðun FMS nr. 11/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI614 þann 31. maí 2010

I. Erindi

Þann 16. júní 2010 bárust Flugmálastjórn Íslands (FMS) þrjár kvartanir dags. 14. júní 2010 frá A, B og C. Kvartendur áttu flug með Icelandair (ICE) frá New York til Keflavíkur þann 31. maí 2010 með áætlaðan brottfarartíma 2035 en raunverulegur brottfarartími var 1. júní kl. 2000. Í kvörtuninni kemur fram að fluginu hafi verið aflýst, flugrekandi hafi ekki upplýst farþega um réttindi sín en farþegar hafi fengið: máltíð, hressingu, hótulgistingu og flutning milli hótels og flugvallar. Kvartendur taka fram að hótulgisting hafi ekki verið viðunandi, upplýsingar veittar seint og illa. Látin vera í 4 tíma um borð í flugvél loftlausri og heitri og aðeins boðið upp á vatn og djúsglas. Kvartendur fengu að vita um aflýsinguna á flugvellinum og að fluginu hafi verið aflýst vegna bilunar. Kvartandi sendi kvörtun eingöngu á FMS en ekki flugrekanda og fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Kvartandi gerir athugasemd um að: „Hótelið var skítugt og angaði öll hæðin af kanabisreykingum. Hótelið var ekki boðlegt því komum við okkur þaðan sem fyrst. Ekki var greitt fyrir símakostnað og fengum við engar upplýsingar fyrr en næsta dag. Þurftum að húka inn í flugvél í 4 tíma. Við innritun næsta dag rótað í töskum og úthlutað sætum út um alla vél.“

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 18. júní 2010, beiðni um umsögn var svo ítrekuð, 4. ágúst, 25. ágúst og 20. september. Þann 21. september barst svar Icelandair þar sem fram kemur að félaginu hafi ekki borist þessi kvörtun áður beint frá kvartendum, þau samskipti sem hafi átt sér stað væru að gefa út staðfestingu á því að þessi seinkun hafi átt sér stað og sú staðfesting hafi verið send. Icelandair kveður kvörtunina snúa aðallega að gæðum á þeirri hótulgistingu sem kvartendum stóð til boða og það sé sjálfsagt mál að athuga hvort að aðstaðan sé eins og lýst er og beðist afsökunar á því en félagið þurfi að fá nánari upplýsingar um hvað farþegar eru í raun að biðja um. FMS svarar Icelandair sama dag og kemur fram í svarinu að FMS hefði ekki átt að koma að málinu fyrr en að ljóst væri að kvartendur og Icelandair næðu ekki sameiginlegri lendingu í því. Af samskiptum og svörum við fyrirspurnum stofnunarinnar má þó ráða að samkomulag muni ekki nást milli aðila. FMS bendir Icelandair að það komi skýrt fram í 10. lið eyðublaðanna að kvartendur séu að fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Farþegar eigi rétt á skaðabótum nema Icelandair geti sýnt

fram á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða þegar fluginu var aflýs. Ekkert svar barst við þessum pósti og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 27. október. Svar barst frá Ícelandair sama dag þar sem sagt var að von væri á svari. Þegar ekkert svar hafði borist 6. desember var beiðni ítrekuð að nýju og svarfrestur gefin til 9. desember. Svar barst frá Ícelandair á þann veg að beðið væri eftir staðfestingu á hvað hafi gerst. Málið var ítrekað enn að nýju þann 15. desember og fékkst þá svar þess hljóðandi að flugvélin sem átti að nota í þessu flugi hafi verið biluð og að farþegum hafi verið komið á hótél í New York. Athugasemdum um gæði hótelsins sem var notað var svarað á þann máta að ekki væri alltaf hægt að stýra gæðum þeirra hótela sem notuð væri, það færi eftir framboði.

Þann 28. desember var sendur tölvupóstur á Ícelandair þar sem ítrekað var að kvörtunin snúist að mestu um bætur og að gott væri að fá nánari upplýsingar um eðli bilunarinnar sem varð í vélinni. Engin svör hafa borist við þeirri beiðni.

Þann 20. janúar var kvartendum send umsögn Ícelandair til umsagnar og barst svar samdægur þar sem engar efnislegar athugasemdir eru gerðar en krafa um skaðabætur ítrekuð.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna aflýsingar 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. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

Ágreiningsefni þau sem hér liggja fyrir eru tvíþætt, í fyrsta lagi hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum og í öðru lagi hvort kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

Það er mat Flugmálastjórnar Íslands að Ícelandair hafi ekki getað sýnt fram á að aflýsing á flugi FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. maí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. 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, 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 sönnunarbyrðin á flugrekandanum í þessu tilviki Ícelandair ef hann vill byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum og sýna fram á að ekki hafi verið hægt að koma í veg fyrir tafir eða aflýsa fluginu jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 12. inngangsgrein og 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í ljósi þess að Ícelandair hefur ekki sýnt fram á að um óviðráðanlegar ástæður hafi verið að ræða er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á

skaðabótum úr hendi félagsins í samræmi við sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna aflýsingar á flugi FI614 þann 31. maí sl.,

Vegna kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar, þá er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Icelandair hafi að mestu leyti uppfyllt þær kröfur sem á félaginu hvíla við svona aðstæður. Það var boðið upp á fæði, gistingu og ferðir og ef kvartendur nota ekki þá þjónustu sem í boði er þá verður ábyrgðin að teljast þeirra, því er kröfu um endurgreiðslu hafnað. Hinsvegar verður að benda á að Icelandair sinnti ekki upplýsingaskyldu sinni til farþega um þau réttindi sem þeir höfðu sem og að bjóða upp á ókeypis samskipti, það eru atriði sem félagið þarf að laga.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hverjum kvartenda bætur að upphæð 600 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.