

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 11/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W501 þann 2. maí 2011

I. Erindi

Þann 12. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W501 frá Keflavík til London kl. 08:55 þann 2. maí sl. Að sögn kvartanda lagði hann af stað til Keflavíkur kl. 05:15 að morgni 2. maí sl. til að vera mættur til innritunar í tæka tíð. Þegar þangað kom hafi kvartanda hins vegar verið tilkynnt að fluginu væri seinkað og innritun væri ekki möguleg. Kvartanda hafi fengið upplýsingar um að í áfarsíma sínum hafi hann séð SMS skilaboðin, þar sem tilkynnt var seinkun flugsins, en þau hafi ekki verið send fyrir en kl. 05:19 um morguninn. Tölvupóstur sama efnis hafi ekki verið sendur fyrir en kl. 06:19 sama morgun. Tilkynningarnar hafi því ekki borist nægjanlega tímanlega til þess að kvartandi gæti frestað brottför sinni til Keflavíkur. Að sögn kvartanda var engin fulltrúi frá viðskiptavinþjónustu IE til staðar þegar hann reyndi að innrita sig og farþegar voru ekki upplýstir um rétt sinn til skaðabóta skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Að auki hafi farþegum ekki verið boðið að hringja tvö símtöl sér að kostnaðarlausu og hvorki hefði verið boðið upp á mat né drykk fyrir en um hádegi. Brottfarartími flugs 5W501 frá Keflavík var kl. 16:55 þann 2. maí sl., 8 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma. Þann 3. maí sl. hafi kvartandi sent tölvupóst til IE þar sem kvartað var yfir því að fyrirtækið hafi ekki veitt þá aðstoð sem því bar skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Jafnframt því sem kvartandi fór fram á skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Þann 17. maí sl. hafi kvartandi sent annan tölvupóst til IE þar sem hann ítrekaði kröfur sínar um skaðabætur. IE hafi svarað kvartanda með tölvupósti sama dag þar sem fram kemur að seinkunin hafi verið ófyrirsjáanleg og ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir hana þótt gripið hefði verið til allra nauðsynlegra ráðstafana. Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur vegna seinkunar flugsins auk þess að kvarta yfir því að IE hafi ekki veitt þá aðstoð sem fyrirtækinu bar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 og þar með brotið margar meginreglur reglugerðarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. ágúst sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 6. september og 15. september sl. Þann 27. september barst tölvupóstur frá B hdl., lögfræðingi IE, þar sem farið var fram á vikufrest til viðbótar. Með tölvupósti frá FMS til IE þann 28. september sl. var umbeðinn frestur veittur. Þann 9. janúar

sl. var IE tilkynnt að umsögn hefði ekki borist frá fyrirtækinu þrátt fyrir ítrekanir og að ákvörðunar væri að vænta í málinu. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Þann 9. janúar sl. hafði FMS samband við C hjá Isavia ohf. og óskaði eftir upplýsingum um brottfarartíma flugs 5W501 frá Keflavík til London þann 2. maí sl. Í svari C, sem barst FMS sama dag, kemur fram að áætlaður brottfarartími flugs 5W501 frá Keflavík til London þann 2. maí sl. var kl. 08:55 en raunverulegur brottfarartími var kl. 16:55 sama dag.

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 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 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi IE 5W501 frá Keflavík til London þann 2. maí sl. kl. 08:55. Brottför flugsins var kl. 16:55, 8 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti.

Ber IE að greiða 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 IE 5W501 frá Keflavík til London þann 2. maí 2011.

Í kvörtun eru jafnframt tiltekin ýmis brot IE á skyldu sinni til að veita þjónustu og upplýsingar sem skylt er skv. reglugerð EB nr. 261/2004. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi m.a. afhenda farþegum, sem lenda í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar tilkynningu um rétt þeirra skv. reglugerðinni. Þá er í 9. gr. reglugerðarinnar kveðið á um skyldu flugrekenda til að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótulgistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi brotið framangreindar skyldur þar sem félagið virðist hvorki hafa upplýst farþega um rétt sinn skv. 14. gr. reglugerðarinnar né veitt þeim fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. 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.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að afhenda farþegum ekki skriflegar upplýsingar um réttindi til skaðabóta og aðstoðar. Iceland Express hefur jafnframt brotið 9. gr. sömu reglugerðar með því að veita farþegum ekki þá þjónustu sem þar er kveðið á um með fullnægjandi hætti. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 9. og 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, 24. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*