

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 59/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W183 þann 20. október 2011

I. Erindi

Þann 12. desember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W183 frá Keflavík til Alicante kl. 16:50 þann 20. október 2011. Áætlaður komutími var kl. 23:55 að kvöldi þess dags.

Í kvörtuninni kemur fram að eftir flugtak hafi farþegum verið tilkynnt að flugvélinni skyldi lent í Manchester. Voru farþegar færðir á hótél hvar þeir þurftu að dvelja yfir nótt, en á hótelinu fengu farþegar máltíðir og hressingu meðan á töfinni stóð. Komst kvartandi þar af leiðandi ekki til Alicante fyrr en síðdegis daginn eftir, þ.e. þann 21. október 2011, 19 klukkustundum síðar en áætlað var. Að sögn kvartanda var hann á leið í stutt frí og kom þessi breyting á ferðatilhögun honum afar illa, enda missti hann heilan dag af fríi sínu vegna tafarinnar. Í kvörtuninni kemur einnig fram að IE hafi ekki fært kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Kvartandi hafði samband við Iceland Express þann 9. nóvember 2011 með tölvupósti og krafðist skaðabóta vegna atviksins, en hlaut engin svör. Gerir kvartandi kröfu um skaðabætur vegna seinkunnar flugsins.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. desember sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 3. og 16. janúar 2012, auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Þann 4. september var haft samband við kvartanda símleiðis í því skyni að óska eftir ítarlegri upplýsingum um málið. Í samtalinu kom m.a. fram að eftir landingu flugs 5W183 í Manchester barst kvartanda til eyrna að ástæða landingarinnar hefði verið að eldur hafi kviknað í farangursrými flugvélarinnar. Þann 5. september var haft samband við IE og óskað eftir skýringum á umræddu atviki. Samdægurs barst svar þess efnis að í fluginu hafi kviknað ljós í flugstjórnarklefa sem varaði við eldi í farangursrými. Var flugvélinni því lent við fyrsta tækifæri á næsta flugvelli, sem var í Manchester. Við skoðun kom í ljós að enginn eldur var um borð, heldur hafði kviknað ljós vegna bilunar í „Fire Control Panel“. Segir einnig í svari IE að viðgerð hafi tekið þann tíma sem þurfti og voru allir farþegar flugsins sendir á hótél.

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 stjórnsýslulaga 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 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 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 5W183 þann 20. október 2011 frá Keflavík til Alicante. Ljóst er að farþegar komust ekki til Alicante fyrr en síðdegis daginn eftir, þ.e. þann 21. október 2011, 19 klukkustundum síðar en áætlað var, vegna þess að millilenda þurfti í Manchester sökum öryggisástæðna. Með hliðsjón af atvikum verður að telja að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, enda byggðist ákvarðanatataka varðandi umrædda millilendingu í Manchester einungis á öryggi loftfarsins og farþegum þess, sem leiðir til niðurfellingar skaðabótaskyldu flugrekenda skv. 7. gr. sbr. 6. gr. reglugerðar EB nr.



261/2004. Af því leiðir að kvartandi á ekki rétt á skaðabótum vegna seinkunar flugs 5W183 þann 20. október 2011.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega. 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. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

A á ekki rétt á skaðabótum vegna seinkunar flugs 5W183 þann 20. október 2011.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express 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, 5. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson