

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 68/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU133 2. maí 2011

I. Erindi

Þann 12. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU133 frá Keflavík til Berlínar kl. 16:50 þann 2. maí sl. Eftir flugtak var flugvélinni snúið við aftur til Keflavíkurflugvallar en ástæða þess sögð vera bilun. Fram kemur í kvörtuninni að eftir fjögurra klukkustunda bið á Keflavíkurflugvelli hafi farþegar verið upplýstir um að fluginu væri aflýst. Næsta morgun var kvartanda, ásamt öðrum farþegum sem bókað höfðu átt flugfar til Berlínar, komið fyrir í flugvél á leið til Kaupmannahafnar sem tók á sig krók til Berlínar þar sem þeir farþegar voru látnir úr. Nam seinkun á komutíma kvartanda til Berlínar um 16 klukkustundum vegna þessa. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 21. júní sl., með ítrekun dags. 25. ágúst og 2. september sl. Þá var IE upplýst með tölvupósti dags. 23. september sl. um að kvörtunin væri komin í ákvörðunarferli hjá FMS en umsögn IE hafi ekki borist. Yrði ákvörðun byggð á framkomnum gögnum. Í kjölfarið áttu sér stað sáttaviðræður milli IE og kvartanda en ekki tókst að ljúka málinu milli aðila. Þá bárust FMS ekki frekari athugasemdir af hálfu IE vegna málsins þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir FMS um upplýsingar um stöðu mála.

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. Sú ákvörðun er bindandi fyrir flugrekandann.

Um réttindi flugfarþega 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 nr. 261/2004/EB.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 13. október 2011 í máli C-83/10 kemur fram að undir aflýsingu í skilningi 1. mgr. 2. gr. reglugerðar nr. 261/2004 falli ekki eingöngu þau tilvik þar sem flugvél hefur ekki flug, heldur einnig tilvik þar sem flugvél hefur flug en, af einhverjum ástæðum, neyðist síðar til að snúa við aftur til brottfararflugvallar þar sem farþegar eru færðir yfir á önnur flug. Í ljósi framangreinds liggur fyrir að flugi AEU133 var aflýst í skilningi 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í tilviki kvartanda.

Um aflýsingu á flugi og skyldur flugrekanda er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skulu farþegar meðal annars eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmið við 7. gr. reglugerðarinnar, eigi liðir i-iii c-liðar 1. mgr. 5. gr. um tilkynningar ekki við, nema flugrekanda takist sönnun um að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar. Umsögn IE vegna atviksins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur IE ekki gert neinn reka að því að sanna að aflýsing flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegrar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Ber Iceland Express greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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.

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, 2. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*