

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 64/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI688 þann 26. nóvember 2011

I. Erindi

Þann 14. desember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI688 frá Orlando til Keflavíkur 26. nóvember 2011 kl. 18:00. Fluginu seinkaði til k. 18:00 þann 27. nóvember eða um sólarhring. Í bréfi kvartanda til IA, sem fylgdi með kvörtuninni, kemur fram að fluginu hafi verið seinkað vegna bilunar en þar kemur svohljóðandi fram: „Um kl 20:00 var tilkynnt að verið væri að gera við vélina. Um kl 21:00 var tilkynnt að aukahlutur væri á leiðinni. Kl 22:00 var svo tilkynnt að varahluturinn væri kominn en nú væri svo mál með stöddu að starfsfólk mætti ekki lengur vinna og fluginu væri því hér með frestað til morgundags kl 18:00.“

Kvartendur fengu inneign til að kaupa sér mat á flugvellingum auk flutnings milli flugvallar og hótels á meðan beðið var eftir öðru flugi. Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. desember sl. Þann 22. desember sl. barst svohljóðandi svar frá IA:

„Ástæða seinkunar var Fuel leak coming from Right Wing fuel tank access panel, 3rd outboard of Engine Pylon.“

Sjá meðfylgjandi tilkynningar frá Maintenance Controle

Icelandair gera alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og er ýtarleg viðhaldsskýrsla send til Flugmálastjórnar. Þar sem við vitum ekki til þess að það hafi verið gerðar athugasemdir af hálfu Flugmálastjórnar vegna viðhalds viðkomandi vélar, teljum við auðsjáanlegt að þessi ákveðna bilun falli undir skilmála EB reglugerðar 261/2004 um ófyrirséða atburði og því séum við ekki bótaskyld, en veitum aðstoð í samræmi við reglugerð eftir þörfum hvers og eins farþega“.

Flugmálastjórn sendi kvartendum umsögn IA samdægurs til umsagnar og fékk svar um hæl að þau hefðu engar athugasemdir við umsögn IA.

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 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 26. nóvember 2011. Brottför flugsins seinkaði um sólarhring vegna bilunar. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum 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 koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af



venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Það er mat Flugmálastjórnar að sú bilun sem kom upp og viðgerð sem fylgdi í kjölfarið, og olli seinkun flugsins, verði að teljast hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Það er því mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. hafi valdið seinkun á brottför flugs FI688 þann 26. nóvember sl.

Ber Icelandair að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-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, 8. október 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson