

Ákvörðun Flugmálastjórnar Ísland nr. 22/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU501, 28. júní 2010

I. Erindi

Þann 30. júlí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til London Gatwick kl. 7:00 þann 28. júní sl. Fluginu hafi hins vegar seinkað um sex klukkustundir. Þar sem fyrirséð var að kvartendur myndu missa af tengiflugi er þeir áttu bókað far með frá London til Madrídará völdu kvartendur þann kost að breyta flugleið sinni yfir í flug IE frá Keflavík til Alicante á Spáni sem áætlað var að færi kl. 15:40 sama dag, eða þann 28. júní sl. Því flugi seinkaði jafnframt um eina klukkustund. Þegar til Alicante var komið leigðu kvartendur bílaleigubíl til að komast milli Alicante og Madrídará en þangað komu þeir kl. 5:00 að morgni þess 29. júní sl.

Kvartendur lögðu inn kvörtun og kröfðust skaðabóta úr hendi IE vegna umræddrar seinkunar strax á Keflavíkflugvelli og aftur í gegnum heimasíðu IE en hafa engin viðbrögð fengið.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 4. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 19. ágúst sl. Með tölvupósti frá IE þann 20. ágúst sl. barst svar frá IE þar sem fram kom að flug AEU501 þann 28. júní sl. hafi verið flug eftir að elding kom í vél sem var að koma frá Winnipeg og hafi þurft að fá varahlut sendan frá Atlanda í Georgíu. Hafi þetta verið tilfelli sem ekki var hægt að sjá né koma í veg fyrir. Farþegar hafi fengið send SMS skilaboð með tilkynningu um seinkun ásamt því að veitingar hafi verið í boði fyrir þá farþega sem mættu á flugvöllinn. Einnig hafi heimasíða flugfélagsins verið uppfærð og send út fréttatilkynning.

Kvartendur voru upplýstir um útskýringar IE á seinkuninni með tölvupósti þann 10. september sl. Þá var með tölvupósti FMS dags. 7. febrúar sl. óskað eftir frekari upplýsingum frá kvartendum að því er varðaði breytingu á flugleið þeirra. Með tölvupósti frá A dags. 8. febrúar sl. kom fram að kvartendum varð ljós seinkun á fluginu kl. 5:00 þann 28. júní sl. eða tveim tímum fyrir brottför og hafi þá engar upplýsingar verið að fá um raunverulegan brottfarartíma þess. Bókað tengiflug þeirra hafi verið kl. 16:50 þann 28. júní sl. frá London til Madríd með flugfélaginu Easy-Jet en lokaákvörðunarstaður þeirra hafi verið Madríd. Þeir hafi innritað sig í flug AEU501 án þess að vita hvenær flugið færi frá Keflavík. Í biðsal hafi þeir séð á upplýsingaskjá seinnipartsflug IE frá Keflavík til Alicante. Þeir hafi um hádegisbil beðið IE um að bóka sig í það flug enda hafi legið þá fyrir að þeir myndu missa af tengiflugi sínu til Madrídará og enn hafði ekki verið staðfestur brottfarartími flugs AEU501. Varð IE við ósk þeirra og þeir færðir í flug AEU183 frá Keflavík til Alicante án nokkurrar milligjafar. Áætluð

brottför þess flugs var kl. 15:20 þann 28. júní sl. en raunveruleg brottför þess 17:00 sama dag. Hafi þeir komið til Madrídar kl. 5:00 þann 29. júní sl. í stað 20:15 degi fyrr líkt og upphafleg ferðaáætlun þeirra gerði ráð fyrir. Þá hafi kostnaður við bílaleigubíl frá Alicante til Madríd numið 86,40€.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað um í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 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.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram 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 hins vegar að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð 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, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi AEU501 kl. 7:00 þann 28. júní sl. Þá liggur fyrir að þegar kvartendur voru færðir yfir í nýtt flug IE til Alicante hafði þegar orðið seinkun á flugi þeirra sem nam a.m.k. 4 klukkustundum og 40 mínútum sbr. ljósrit af kvörtun til IE rituð á Keflavíkurflugvelli þann 28. júní 2010. Er það mat Flugmálastjórnar að sú ákvörðun IE að koma til móts við þarfir kvartenda með því að breyta flugleið þeirra svo sem fyrr er getið, komi ekki í veg fyrir að kvartendur geti haft uppi kröfu um skaðabætur vegna hinnar miklu seinkunar sem þegar var orðin á flugi AEU501 og kvartendur áttu staðfesta bókun með þann 28. júní sl.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU501 hafi verið sú að elding kom í vél sem var að koma frá Winnipeg og hafi þurft að fá varahlut sendan frá Atlanda í Georgíu. Er það mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Sú aðstaða að varahlutur hafi ekki verið tiltækur verður ekki talið til óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að seinkun á flugi AEU501 frá Keflavík til London þann 28. júní sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur er bókað áttu far með flugi AEU501 umrætt skipti eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 28. júní sl.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hvorum 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 innanríkisráðuneytisins 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.