

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 5/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W501 þann 25. maí 2011

I. Erindi

Þann 12. desember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A hrl., f.h. B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W501 frá Keflavík til London kl. 08:55 þann 25. maí 2011. Raunverulegur brottfartími var hinsvegar um kl. 14:05.

Skilmerkileg greinargerð og atvikalýsing fylgdi kvörtuninni:

„Töf varð því rúmlega fimm klukkustundir og tíu mínútur. Umbj.m. biðu á flugvellinum allan þann tíma, án þess að þeim væri boðin nokkur leiðbeining eða aðstoð, hvorki til hvíldar, hressingar, símtala eða að þeim væri tilkynnt um rétt sinn í því efni eða öðru vegna tafar. Meðalflugtími er 2 klst. og 50 mín og hefur því áætlaður komutími í London verið um kl. 18:00 að enskum tíma. Umbj.m. áttu tengiflug áfram frá Gatwick með Easy Jet til Malaga á Spáni kl. 18:20, bókun EHV63C. Þrátt fyrir að þeir hafi hraðað sér við að endurheimta farangur sinn og hlaupið að innritunarborði Easy Jet urðu þeir of seinir og þeim tilkynnt, að flugvél þeirra færi á brott eftir fáeinar mínútur og lokað hefði verið fyrir innritun kl. 17:40, þ.e. áður en þeir lentu á Gatwick. Að öðru leyti fengu þeir engar leiðbeiningar eða aðstoð af hálfu Iceland Express eða Easy Jet frekar en áður á Keflavíkurflugvelli. Þeir hringdu því til Íslands í móður A, D, og vann hún að því að umbóka þá á næsta flug til Malaga, sem var kl. 05:40 morguninn eftir, þ.e. h. 26. maí (sama bókunarnr.). Varð D að greiða aukagjald GBP 190,65 fyrir þá tvo (sbr. fskj.). Bókunin lá ekki fyrir, fyrr en klukkan var vel gengin í níu um kvöldið og létu umbj.m. því fyrirberast um nóttina í stólum og bekkjum á flugvellinum, unz kallað var út í vél. Varð eðlilega lítið um svefn og mat.

Með hliðsjón af framangreindu telja umbj.m. sig eiga rétt á bótum úr hendi gagnaðila sem hér segir (gengi miðast við 25. maí 2011):

1. Skaðabætur að fjárhæð 400 evrur fyrir hvorn umbj.m. eða kr. 65.716 með vísan til 1. mgr. b. liðs 7. gr. rglg. EB nr. 261/2004, sbr. 1. gr. rglg. nr. 574/2005.
2. Vegna viðbótargjalds til Easy Jet GBP 95,33 pr. mann (GBP 190,65/2) eða kr. 18.072, m.a. með hliðsjón af 8. gr. rglg. EB.
3. Auk þess er krafizt vegna máltíða og hressingar kr. 7.500 pr. mann, sbr. 6. gr. og a. lið 1. mgr. 9. gr. rglg. EB.
4. Vegna einnar gistinætur í London GBP 70 pr. mann eða kr. 13.271, sbr. b. lið fyrrgr. ákvæðis.
5. Vegna flutnings til og frá flugvelli GBP 4,00 pr. mann eða kr. 758 með vísan til c. liðs sama ákvæðis.
6. Vegna tveggja símtala kr. 1.000 pr. mann, sbr. 2. mgr. 9. gr. rglg.

7. Vegna lögmanskostnaðar er krafizt kr. 63.698 (m/vsk).

Kröfur umbj.m. reiknast því kr. 106.317 pr. mann eða samtals kr. 276.332 með lögmanskostnaði og er jafnframt krafizt dráttarvaxta á fjárhæðir í liðum 1-6 samkv. III. kafla, sbr. 1. mgr. 6. gr., vaxtalaga nr. 38/2001, frá 25.5.2011 til greiðsludags.

Með vísan til framangreindra málsatvika virðist ljóst, að flugrekandi hefur farið á svig við ákvæði ofangreindra reglugerða og ber að bæta fyrir brot sitt og vanefndir samkvæmt ákvæðum þeirra og samkvæmt meginreglum laga í íslenskum samninga-, bótarétti og reglum neytendaréttar og kaupalaga. Umbj.m. var ekki boðin nein aðstoð né fengu þeir leiðbeiningar, sem þeim bar, þrátt fyrir verulega seinkun, sem að því er umbj.m. var tjáð var vegna skorts á flugvélakosti.“

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 14. desember sl., sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 3. janúar sl. og var IE tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við beiðninni yrði tekin ákvörðun byggð á fyrirbyggjandi gögnum. IE brást ekki við beiðninni.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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. Þetta dómamfordæmi hefur nú verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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 IE 5W501 frá Keflavík til London þann 25. maí 2011, áætluð brottför var kl. 08:55 en raunveruleg brottför var 14:05 sem þýðir rúmlega 5. klst. seinkun á brottför. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrenkuð 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 nr. 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Ber IE að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna seinkunar á flugi IE 5W501 frá Keflavík til London þann 25. maí 2011.

Í kvörtuninni eru tiltekin brot IE á skyldu til þess að veita þjónustu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. FMS vill af þessu tilefni taka fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótalgistingu 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 framangreinda skyldu þar sem félagið virðist ekki hafa veitt þeim fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar. Kvartendur áttu rétt á að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. greinar. Með hliðsjón af útlögðum kostnaði kvartanda er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá IE vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símtala skv. 2. mgr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Varðandi aðrar kröfur þá ber flugrekandi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til. FMS sker ekki í ákvörðun þessari úr um þennan mögulega bótarétt kvartenda. Verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum 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 kvartenda 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

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. 1048/2012.

Iceland Express skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og símtala í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmaelum 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, 21. mars 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson