

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 21/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W501 þann 14. ágúst 2011

I. Erindi

Með tölvupósti þann 16. september sl. og öðrum tölvupósti þann 12. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B vegna seinkunar flugs Iceland Express (IE) 5W501 frá Keflavík til London kl. 08:25 þann 14. ágúst sl. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W501 frá Keflavík til London kl. 08:25 þann 14. ágúst sl. Áætlaður komutími til London var kl. 12:20 sama dag. Flugi kvartenda var seinkað um rúmar 10 klukkustundir og lenti í London um kl. 22:30 að kvöldi 14. ágúst sl. Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sinni skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að sögn kvartenda var ekki til staðar tilkynning við innritunarborð líkt og skylt er skv. 1. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar. Kvartendur hafi einnig hvorki fengið afhentar skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð né upplýsingar um hvernig hafa megi samband við þann aðila sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar í samræmi við 2. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar. Gera kvartendur kröfu um skaðabætur vegna seinkunarinnar. Kvartendur kvarta einnig undan því að IE hafi ekki veitt þeim þá þjónustu sem þeim bar skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur taka sérstaklega fram að IE hafi borið að bjóða þeim endurgjaldslaut máltíðir og hressingu í samræmi við lengd dvalarinnar. Að sögn kvartenda lét IE hvern farþega fá úttektarmiða fyrir veitingum að verðmæti 1.500 krónur. Að mati kvartenda er sú upphæð alltof lág miðað við þá 10 klukkustunda seinkun sem kvartendur urðu fyrir. Gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu að fjárhæð 125 evrur vegna þess auka kostnaðar sem þeir urðu fyrir vegna þessa. Kvartendur áttu bókað far með Ryanair frá London til Rómar Ciampino þann 14. ágúst sl. kl. 16:45. Vegna þeirrar seinkunar sem varð á flugi 5W501 misstu kvartendur af flugi því sem þeir höfðu bókað með Ryanair og þurftu að því að kaupa nýja flugmiða til Rómar Fiumicino með EasyJet. Fara kvartendur fram á endurgreiðslu endurgreiðslu kostnaðar vegna flugmiða, bæði vegna flugs Ryanairs, sem þeir misstu af vegna seinkunarinnar, og vegna flugmiða með Easy Jet. Ennfremur gera kvartendur kröfu um að IE endurgreiði þeim kostnað vegna flutnings milli Fiumicino flugvallar og Ciampino flugvallar, þangað sem þeir áttu bókað far með Ryanair. Að auki krefjast kvartendur endurgreiðslu á bílastæðakostnaði við Ciampino flugvöll fyrir þann aukadag sem kvartendur þurftu að greiða fyrir vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Með tölvupósti þann 20. september sl. tilkynnti FMS kvartendum að stofnunin hefði mótttekið kvörtunina en áður en að stofnunin gæti tekið kvörtunina til meðferðar þyrftu

kvartendur að bíða eftir svari IE. Þann 16. janúar sl. sendi FMS tölvupóst til kvartenda og innti þá eftir því hvort svör hefðu borist frá IE. Þann 17. janúar sl. barst FMS tölvupóstur frá kvartendum þar sem fram kom að engin frekari svör hefðu borist frá IE. Sama dag sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Þann 19. janúar sl. barst umsögn frá IE. Í umsögn þeirra kemur fram að seinkun sú sem varð á flugi 5W501 þann 14. ágúst sl. megi rekja til bilunar sem varð í flugvélinni á leið hennar til Keflavíkur frá New York fyrr um morguninn þann sama dag. Seinkunin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem bilun hafi komið upp eftir flugtak og að ekki hafi verið með nokkru móti hægt að koma í veg fyrir seinkunina, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. IE hafi viðhaft allar ráðstafanir til að koma í veg fyrir töf á áætlan flugsins, meðal annars með því að fá á leigu staðgönguvél. Staðgönguvélin hafi farið til London og tekið farþega þar á leið sinni til Keflavíkur. Máli sínu til stuðnings vísar IE til þess að FMS hafi áður ákvarðað í sambærilegu máli, þ.e. þegar bilunar verður vart á flugi og leigð er staðgönguvél sem fer öfugan hring, að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða og kvartendur eigi ekki bótarétt í slíkum tilvikum. Í fylgiskjali við umsögn IE fylgdi afrit af ákvörðun FMS í máli nr. 80/2011. Í umsögn IE kemur fram að hafi kvartendur reikninga vegna máltíða eða símakostnaðar muni félagið endurgreiða þann kostnað, enda sé hann sanngjarn.

Þann 23. janúar sl. sendi FMS kvartendum umsögn IE í málinu og bauð þeim að koma að athugasemdum sínum vegna umsagnarinnar. Þann 30. janúar sl. barst svar frá kvartendum þar sem fram kemur að þeir telji að mál sitt sé öðruvísi vaxið en það mál sem vísað var í umsögn IE.

Með kvörtuninni fylgdu ekki með kvittanir fyrir aukakostnaði vegna máltíða, flutnings milli flugvalla eða bílastæða. FMS sendi því þann 10. febrúar sl. tölvupóst til kvartenda og óskaði eftir afriti af kvittunum fyrir aukakostnaði. Í tölvupósti frá kvartendum þann 20. febrúar sl. kemur fram að kvartendur hafi ekki haldið kvittunum þar sem þeir hafi fengið þær upplýsingar frá IE að þeir ættu ekki rétt á endurgreiðslu vegna kostnaðar.

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.

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 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.

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 14. ágúst sl. kl. 08:25. Fyrir liggur að um 10 klukkustunda seinkun varð á fluginu. Í umsögn IE kemur fram að seinkun flugs 5W501 þann 14. ágúst sl. megi rekja til þess að bilun varð í flugvélinni á leið hennar til Keflavíkur frá New York fyrr þann sama dag. Í umsögn IE er vísað til ákvörðunar FMS nr. 80/2011 til stuðnings þessa að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati FMS er hér ekki um sambærileg tilvik að ræða. Í ákvörðun FMS nr. 80/2011 var um að ræða kvörtun vegna flugs sem var seinkað sökum þess að flugvélin bilaði eftir flugtak og þurfti að snúa aftur til brottfararstaðar af öryggisástæðum. Seinkun flugs 5W501 þann 14. ágúst sl. varð hins vegar vegna bilunar sem kom upp í öðru flugi.

Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og þröngrar túlkunar Evrópudómstóllinn á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, 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 að því er síðari flug varðar. Því leiði töf á síðari flugum til

bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. FMS hefur áður í máli nr. FMS10060081 komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana. Sú niðurstaða FMS var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11010506 frá 30. júní 2011.

Þá ber að geta þess að FMS hefur í öðru máli fjallað um það flug sem hér er til skoðunar, sjá ákvörðun nr. 15/2012. Niðurstaða þess máls var sú að IE bæri að greiða kvartendum bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi 5W501 Keflavík til London þann 14. ágúst 2011. FMS kemst að sömu niðurstöðu í þessu máli sem hér er til skoðunar. IE ber að 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 vegna seinkunar á flugi 5W501 Keflavík til London þann 14. ágúst 2011.

Í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að veita farþegum ákveðna aðstoð skv. 9. gr. þegar hann hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9., sbr. i) lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IE að sjá kvartendum endurgjaldslaust fyrir máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fyrir liggur að IE afhenti hvorum kvartanda úttektarmiða fyrir veitingum að upphæð 1.500 krónur. Að mati kvartanda dugði sú upphæð ekki til og hafa þeir farið fram á endurgreiðslu á þeim aukakostnaði sem þeir telja sig hafa orðið fyrir vegna þessa. Í umsögn IE vegna kvörtunarinnar kemur fram að félagið sé tilbúið að endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða enda sé hann sanngjarn. Kvartendur hafa ekki getað fært sönnur á aukakostnað sinn vegna máltíða með því að framvísa kvittunum. Hins vegar er ljóst að 1.500 krónur duga hvergi nærri fyrir hóflegum máltíðum og hressingu miðað tímalengd þeirrar tafar sem kvartendur urðu fyrir vegna seinkunar flugs 5W501. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar.

Hvað IE snertir var lokaáfangastaður kvartanda í skilningi h) liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 London Gatwick og þangað komust þeir með flugi 5W501. Bókanir kvartanda á flugi frá London til Rómar voru sjálfstæðar bókanir með öðrum flugfélögum. Ábyrgð flugrekanda og skyldur vegna seinkunar flugs skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ná ekki til kostnaðar sem verður til vegna þeirrar röskunar sem seinkun veldur á öðrum ótengdum bókunum. Kröfur kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði vegna flugmiða, flutnings milli flugvalla og bílastæða falla því utan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004. Slíkar kröfur verða kvartendur að bera upp á öðrum vettvangi kjósi þeir að gera svo.

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. málsli. 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 kvartanda 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. 574/2005.

Iceland Express skal að auki greiða hvorum kvartanda kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a- lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartendur 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, 29 febrúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*