

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 16/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI326 þann 8. júní 2011

I. Erindi

Þann 23. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI326 frá Keflavík til Þrándheims kl. 8:00 þann 8. júní sl. Vegna verkfalls flugvirkja og síðar bilunar í flugvél var fluginu ítrekað seinkað og reyndist raunbrottför flugsins frá Keflavíkurflugvelli vera kl. 19:30 að kvöldi þess 8. júní sl. Fram kemur að kvartandi hafi ekki verið upplýstur um réttindi flugfarþega né fengið upplýsingar um hvað væri að gerast með flugið en í eitt skipti meðan á töfinni stóð verið boðið upp á matarúttektarmiða. Vegna seinkunarinnar varð kvartandi að gera breytingar á flugi sem að hann átt bókað far með frá Þrándheimi til Rörvíkur með tilheyrandi kostnaði. Kvartandi gerir kröfu um greiðslu skaðabóta sem og endurgreiðslu breytingagjalds vegna flugsins frá Þrándheimi til Rörvíkur í Noregi.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. september sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 17. október og 25. október sl. Í umsögn Icelandair sem barst FMS með tölvupósti þann 26. október sl. kemur fram að um hafi verið að ræða bilun vegna Bent Fan Blades og að samkvæmt upplýsingum tæknideildar geti bilun af þessu tagi ekki átt sér stað nema að utanaðkomandi aðstæður valdi því, s.s. að fugl lendi í hreyfli. Icelandair hafni því kröfu farþega um bætur þar sem aðstæður hafi verið óvæntar og óviðráðanlegar. Þá segir einnig í umsögn Icelandair að farþegum sem staddir voru á flugvelli hafi verið veitt aðstoð með mat og drykk.

Flugmálastjórn sendi kvartanda umsögn Icelandair til athugasamda þann 26. október sl. og bárust athugasemdir kvartanda með tölvupósti þann 31. október sl. Þar kemur fram að viðgerðarskýrsla sem fylgi með umsögn Icelandair dugi skammt sem sönnun fyrir því sem gerst hafi en t.a.m. vanti undirskrift á skýrsluna frá þeim sem gert hafi við flugvélin. Kvartandi krefst þess að fá að sjá alla pappíra frá viðhaldsdeild varðandi bilunina og frekari málsatvik. Kvartandi spyr af hverju ekki hafi verið fengið önnur vél til þess að fara í þetta flug og hvort það sé rétt að flugleiðin til Bergen og Þrándheims séu afgangsléiðir sem fá lélegustu vélarnar og ef að eitthvað bilar annarsstaðar þá séu vélarnar teknar af og þessi flugleið lätin mæta afgangi. Kvartanda þyki það langsótt að bera fyrir sig fugla og kalla það utanaðkomandi orsakir þegar menn eru að reyna að komast hjá því að greiða bætur. FMS hljóti að hafa undir höndum skýrslu um atvikið. Þá vanti ítarlega lýsingu á atvikinu frá

Icelandair. Að lokum ítrekar kvartandi að á meðan beðið hafi verið eftir flugi hafi farþegar engar upplýsingar fengið frá flugfélaginu um réttindi flugfarþega.

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 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. Þá 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 reglur um túlkun lagaákvæða.

Kvartandi átti bókað far með flugi FI326 frá Keflavík til Þrándheims kl. 8:00 þann 8. júní sl. Brottför flugsins seinkaði til kl. 19:30. Samkvæmt umsögn Icelandair stafaði hin mikla

seinkun á brottfarartíma flugsins af bilun vegna „Bent Fan Blades“. 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.

Er það 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 FI326 þann 8. júní sl. Ber Icelandair að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Kvartandi gerir kröfu um að Icelandair endurgreiði sér kostnað vegna breytinga á flugferð milli Þrándheims og Rörvíkur en sökum seinkunar á flugi FI326 átti kvartandi ekki kost á að nýta flug sem hann áður hafði bókað, heldur varð að breyta tímasetningu þess með tilheyrandi kostnaði. Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki kveðið á um ábyrgð flugrekanda á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að flugrekandi hefur komið farþega til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt farmiða. Í ákvörðun þessari verður ekki skorið úr um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli. Kvartandi verður að hafa þessa kröfu uppi á öðrum vettvangi.

Í 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að upplýsa farþega um rétt sinn, en samkvæmt 2. málsli. 2. mgr. 14. gr. ber flugrekanda að afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Icelandair uppfyllti ekki þá skyldu sína gagnvart kvartanda og hefur með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair 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.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæði 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint að Icelandair 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, 18. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*