

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 47/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI520 23. ágúst 2010

I. Erindi

Þann 4. janúar sl. var Flugmálastjórn Íslands (FMS) framsend á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, frá Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi, kvörtun A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Icelandair (IA) FI520 frá Keflavík til Frankfurt kl. 07:25 þann 23. ágúst sl. með áætlaðri komu til Frankfurt kl. 12:50 síðar sama dag. Fluginu var hins vegar seinkað um þrjár klukkustundir og komu kvartendur til Frankfurt kl. 15:50, með þeim afleiðingum að þau misstu af tengiflugi sínu milli Frankfurt og Brussel með Brussel Airlines. Það flug fengu kvartendur ekki endurgreitt en bæði Icelandair og Brussel Airlines neituðu ábyrgð á stöðu kvartenda með vísan til þess að um hafi verið að ræða sitthvora flugleiðina. Ferðuðust kvartendur því með lest yfir til Brussel og var aukalegur kostnaður þeirra samtals 200,40 Evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 5. janúar sl. Með tölvupósti C, dags. 9. febrúar sl., barst FMS umsögn Icelandair. Þar fram kom að seinkun á fluginu hafi verið vegna bilunar í flugi sem var að koma frá New York. Þar sem umræddir farþegar hafi ekki verið með samfelldan miða beri IA ekki ábyrgð á áframhaldandi flugi eða þeim kostnaði sem farþegi verður fyrir vegna þessa flugs. Farþegi viti að þegar keyptir eru miðar í sitt hvoru lagi séu þeir á engan hátt tengdir og áhættan því farþegans. Lokaákvörðunarstaður flugs IA hafi verið Frankfurt. Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem barst með umsögn Icelandair er bilun lýst sem „TOTAL HYDRAULIC QUANTITY LOSS ON LH HYD SYS DURING FLIGHT.“ Jafnframt fylgir umsögninni upplýsingar um komutíma flugsins til Frankfurt en samkvæmt þeim upplýsingum var raunkomutími þess til Frankfurt kl. 15:53.

Framangreind umsögn Icelandair var send Neytendaaðstoðinni f.h. kvartenda til athugasemda með tölvupósti þann 18. janúar sl. og bárust samdægurs þær upplýsingar með tölvupósti frá Neytendaaðstoðinni að kvartendur óski eftir því að FMS ákvarði í málinu og skeri úr um rétt þeirra til skaðabóta.

Til að fá upplýsingar um brottfarartíma flugs FI520 frá Keflavíkflugvelli hafði Flugmálastjórn þann 18. janúar sl. samband við D samræmingarstjóra hjá Isavia og fékk hjá honum yfirlit yfir umferð á flugvellingum þann 23. ágúst 2010. Af yfirlitinu má sjá að áætluð brottför flugsins var kl. 07:25 en raunbrottför þess kl. 10:30 þ.e. seinkun um 3 klst. og 5 mínútur.

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. Sú ákvörðun er bindandi fyrir flugrekandann.

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 nr. 261/2004/EB.

Svo sem fram kemur í umsögn IA nær ábyrgð flugrekanda skv. reglugerð EB nr. 261/2004 til þess að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar, þ.e. þess staðar sem skráður er á farmiðann eða, þegar um er að ræða bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar sbr. h-liður 1. mgr. 2. gr. reglugerðarinnar en ekki til ótengdra tengifluga sem farþegi hugsanlega á bókað far með. Ákvörðun þessi snýr því einungis að ábyrgð sem á IA kann að hvíla vegna tafa á flugi félagsins óháð öðrum atvikum máls og er í ákvörðun þessari ekki skorið úr um sérstaka greiðsluskyldu félagsins vegna tengiflugs kvartenda er varð þeim ónothæft sem afleiðing seinkunar á flugi FI520.

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 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. Af upplýsingum úr yfirliti yfir brottfarir frá Keflavíkurlugvelli þann 23. ágúst 2010 er ljóst að rúmlega þriggja klukkustunda seinkun var á brottför flugs FI520. Samkvæmt lýsingu kvartenda af atvikum máls og upplýsingum um komutíma í umsögn IA var sama seinkun á komu þess til lokaákvörðunarstaðar í Frankfurt. Er sá tími lagður til grundvallar sem heildarseinkun flugsins en IA hefur ekki lagt fram gögn er sýna fram á annað.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytenda flugþjónustu. Meginreglan er réttur farþega til skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða sé um mikla seinkun að ræða sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 frá 19. nóvember 2009. Beri flugrekandi fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum liggur sönnunarbyrði fyrir þeirri staðhæfingu hans megin. Hvílir á flugrekanda að sýna fram á að sannarlega hafi verið uppi óviðráðanlegar aðstæður, sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, og takist sú sönnun ekki verður flugrekandi að bera hallan af þeim sönnunarskortum, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 3. mgr. 5. gr. hefur að geyma undantekningu meginreglu sem túlka verður þröngt. Á framangreint jafnfram stoð í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*, sbr. 20. málsgrein dómsins.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af vegna bilunar í flugi sem var að koma frá New York og er bilun lýst sem „TOTAL HYDRAULIC QUANTITY LOSS ON LH HYD SYS DURING FLIGHT“ án frekari skýringa. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í áðurnefndum 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 vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Samkvæmt dóminum hvílir jafnframt á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram á að ekki hafi verið hægt að afstýra afleiðingum hinna óviðráðanlegu aðstæðna jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til. Af niðurstöðu dómsins er ljóst að sérstök alvarleg og ófyrirsjáanleg, utanaðkoma atvik sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda þarf til svo réttlæti undanþágu frá meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til greiðslu skaðabóta í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunna á flugi. Er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands að flugi FI520 frá Keflavík til Frankfurt þann 23. ágúst 2010 hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst geti flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar. Á hvor kvartanda rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunarinnar skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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, vegna seinkunar á flugi FI520 frá Keflavík til Frankfurt þann 23. ágúst 2010.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.