

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 46/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU271 31. júlí 2010

I. Erindið

Þann 9. desember sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, fyrir hönd A og B, kvörtun dagsett 25. nóvember sl. til Flugmálastjórnar Íslands (FMS). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí 2010. Í kvörtuninni kemur fram að upphafleg brottför var áætluð kl. 07:00 en brottför hafi seinkað um u.þ.b. 12 klukkustundir. Kvartendur þurftu sjálf að ganga á eftir upplýsingum um flugið og voru þeim ekki veittar upplýsingar um réttindi sín sem flugfarþegum en fengu úthlutað frá IE matarmiðum að upphæð 2500 ISK.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 29. desember sl. og var ósk um umsögn ítrekuð þann 18. janúar sl. Þann 24. janúar sl. óskaði C, hdl., eftir tveggja vikna fresti til umsagnar sem veittur var. Þar sem umsögn hafði ekki borist ítrekaði FMS ósk um umsögn IE með tölvupósti þann 18. mars sl. og var stuttur frestur til umsagnar veittur að ósk IE þann 28. mars sl. Með bréfi C, dags. 31. mars sl., barst FMS umsögn IE, þar sem fram kemur að af óviðráðanlegum ytri aðstæðum sem ekki hefði verið hægt að afstýra, þ.e. vegna aðskotahluts sem lenti í hreyfil flugvélarinnar á flugleiðinni næst á undan framangreindu flugi, hafi þurft að seinka brottför. Engin leið var fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Þegar komið hafi í ljós að ekki væri unnt að fljúga vélinni voru allar ráðstafanir gerðar til að koma í veg fyrir seinkun á áætlun. Þar sem svo skammur tími leið frá hinu óvænta atviki og þar til áætluð var brottför á flugi AEU271 og vegna háannatíma í ferðamannaíðnaði hafi reynst útilokað að fá staðgönguvél fyrir framangreint flug. Í því tilviki sem hér um ræði hafi með engu móti verið hægt að koma í veg fyrir seinkunina, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. Tekið er fram að ekki verði talið að atvik sem þetta flokkist sem venjulegt í umhverfi flugrekanda enda óviðráðanlegar aðstæður sem ollu öryggisáhættu ef ekki hefði verið gripið til ráðstafana strax. Jafnframt segir í umsögn IE að þrátt fyrir að afleiðingar atviksins hafi verið bilun í loftfarinu verði ekki séð að það eitt útiloki að *force majeure* aðstæður hafi skapast í umrætt sinn þar sem að engin leið var fyrir IE að afstýra seinkun á framangreindu flugi. Kvartendum hafi verið tilkynnt um seinkunina og í öllu fylgt reglum í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2004. Þá er tekið fram að kvartendur hafi keypt ferð hjá ferðaskrifstofunni Island Tours og ekkert viðskiptasamband sé milli kvartenda og IE. Um ferðapakka gildi tilskipun EB nr. 90/314 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarpakka en efni tilskipunar hafi verið lögfest með lögum um alferðir nr. 80/1994. Í reglugerð EB nr. 261/2004 komi fram í 17. gr. að

framkvæmdarstjórnin skuli leggja fyrir Evrópuþingið útvíkkun á gildissviði reglugerðarinnar þannig að hún taki til farþega sem hafa farskráningu í flug sem er hluti af pakkaferð, sem tilskipun 90/314/EBE gildi um. Engin slík útvíkkun hafi átt sér stað.

Með tölvupósti FMS, dags. 4. apríl sl. var framangreind umsögn send kvartendum til athugasemda. Þar sem engin viðbrögð höfðu borist af hálfu kvartenda og langur tími liðinn frá síðustu samskiptum óskaði FMS þann 26. maí sl. eftir því að kvartendur staðfestu vilja sinn til að halda málsmeðferð FMS vegna kvörtunarinnar áfram. Í tölvupósti sem barst FMS frá kvartendum þann 3. júní sl. kom fram skýr vilji kvartenda til að halda kvörtun til streitu. Þar ítreka kvartendur hinn mikla upplýsingaskort sem hafi verið í kringum seinkun flugsins og slæma reynslu sína af viðskiptum við IE. Rétt sé að þau hafi verið í pakkaferð en málið snúi að flugi sem greitt hafi verið fyrir og sé útskýringar IE engin afsökun á framkomu félagsins né upplýsingaskorti í kringum hina miklu seinkun á fluginu.

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.

IE hefur hefur vísað til þess að reglugerð EB nr. 261/2004 taki ekki til tilvika þar sem farþegar hafa farskráningu í flug sem hluti af pakkaferð, sem tilskipun EB nr. 90/314 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðir sbr. lög nr. 80/1994 um alferðir gildi um. Samkvæmt 1. gr. laga um alferðir gilda lögin um samninga sem gerðir eru á milli farkaupa og ferðaheildsala eða ferðasmásala um kaup á alferðum. Í 2. gr. laganna kemur fram að *alferð* er fyrir fram ákveðin samsetning ekki færri en tveggja eftirfarandi atriða, þegar ferð er seld eða boðin til sölu á heildarverði og þegar þjónustan tekur til lengri tíma en 24 klst. eða í henni felst gisting: a. flutnings, b. gistingar, c. annarrar þjónustu við ferðamenn sem tekur til verulegs hluta ferðarinnar.

Hafi vanefnd orðið á veitingu þjónustu sem hluti er af alferð eða annað tjón vegna þess að alferð er ófullnægjandi getur sú staða verið uppi að farþegi eigi rýmri rétt á grundvelli ákvæða laga um alferðir, sbr. tilskipun EB nr. 90/314 en reglugerðar EB nr. 261/2004 enda falla þar undir fleiri þjónustubættir ferðar en einungis flutningur líkt og á við um síðarnefnda

reglugerð en fram kemur í 6. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að reglugerðin hafi ekki áhrif á réttindi farþega samkvæmt tilskipun 90/314/EBE. Í máli því sem hér er til umfjöllunar er einungis kvartað undan flugþætti pakkaferðar en ekki öðrum þáttum slíkrar ferðar. Ekki verður litið svo á að ætlunin hafi verið að undanskilja slík tilvik ákvæðum reglugerðarinnar en gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. gr. reglugerðarinnar er afmarkað mjög rúmt og er takmörkun á þeim skuldbindingum sem reglugerðin mælir fyrir um, að því er varðar flug sem er hluti af pakkaferð, einungis í þeim tilvikum þar sem pakkaferð hefur verið felld niður (og þ.m.t. flugþáttur ferðarinnar) af öðrum ástæðum en þeim að fluginu hafi verið aflýst, sbr. 6. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Verður tilvik það sem hér er til umfjöllunar felld undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004 og ákvörðunarvald Flugmálastjórnar sbr. 3. mgr. 126. gr. c. laga um loftferðir. Sú skylda hvílir á IE að uppfylla skuldbindingar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 þó kvartendur hafi bókað miða sína í flugi gegnum Island Tours sem hluti af alferð en samkvæmt 7. inngangsgrein reglugerðarinnar skulu kvaðir þær sem reglugerðinni fylgja hvíla á starfandi flugrekanda, þ.e. á þeim sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega. Í 2. málsl. 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar segir að uppfylli flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega, skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. Ákvæði reglugerðarinnar takmarka ekki rétt þess sem greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni til að krefjast skaðabóta frá ferðasala eða öðrum í samræmi við gildandi lög, sbr. 13. gr. reglugerðarinnar.

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 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.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að seinkun á flugi AEU271 hafi orðið vegna þess að flugvélin sem átti að fara í þetta flug hafi á flugleiðinni næst á undan umræddu flugi fengið aðskotahlut í hreyfil. Í ljósi þess að þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og Evrópudómstóllinn hefur túlkað undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dómur 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.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að Iceland Express hafi ekki tekist að sýna fram á að seinkun á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 31. júlí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur 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 AEU271 þann 31. júlí 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, vegna seinkunar á flugi AEU271, 31. júlí 2010.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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.