

Ákvörðun FMS nr. 9/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 22. Júní 2010

I. Erindi

Þann 3. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun, frá A vegna seinkunar á flugi Icelandair frá New York til Keflavíkur þann 22. júní til 24. júní sl. Í kvörtuninni rekur kvartandi atburðarrás málsins og samskipti sín við Icelandair ítarlega. Segir kvartandi að beðið hafi verið á flughlaði í New York í einn og hálfan klukkutíma vegna veðurs. Eftir flugtak hafi orðið vart við lykt af rafmagnsbruna í flugvélinni í kjölfar þess að eldingu laust í hana er flogið var í gegnum eldingaský. Flugmaður vélarinnar hafi tilkynnt farþegum að lyktin væri eðlileg en stuttu síðar tilkynnt að snúið yrði við til Boston vegna tæknilegra bilana. Þá kemur fram að lent hafi verið í Boston kl. 1:00 þann 23. júní sl. og farþegar beðið um borð í flugvélinni þangað til að þær upplýsingar fengust að búið væri að fella flugið niður og að gist yrði í Boston. Kemur fram að dregist hafi á langinn að afhenda farþegum tilvísanir fyrir leigubíl og hóteli þar sem þær hafi verið handskrifaðar og hafi síðustu farþegar ekki komist á hótél fyrr en um kl. 5:00 að morgni þess 23. júní sl. Kvartandi kom sjálfur á hótél kl. 3:30. Tilvísanir fyrir morgun- og hádegismat á hótelinu voru 10 og 15 dollarar sem er að mati kvartanda of lág upphæð. Þá kemur fram að rúta hafi komið að sækja farþegana á hótél kl. 17:00 síðdegis þann 23. júní sl. en brottför nýs flugs hafi verið áætluð kl. 20:00 síðar sama dag. Um kl. 19:00 hafi verið tilkynnt um seinkun þess flugs til kl. 2:00 aðfararnætur 24. júní sl. Kvartandi bað starfsfólk flugfélagsins Virgin Atlantic um reglulegar upplýsingar en fékk að vita að engar upplýsingar væri að fá því hvorki símtölum þeirra né SMS skilaboðum væri svarað. Þá kemur fram í kvörtuninni að klukkan 22:45 þann 23. júní sl. hefðu farþegar verið reknir út úr rútu-móttökunni sem þá var verið að loka. Tengiliður Icelandair hafi ekki getað gefið farþegum frekari upplýsingar þar sem stöðvarstjórinn svaraði ekki SMS-skilaboðum hans. Tilkynnt var um aflýsingu flugsins um kl. 1:00 þann 24. júní sl. og hófst starfsfólk þá handa við að útbúa tilvísanir en dreifing tilvísana fyrir hótélgistingu hófst um klukkan 2:15. Var þeim farþegum sem óskuðu eftir annarri flugleið boðið að ræða við starfsmenn félagsins. Þá kemur fram að farþegum hafi verið tjáð að þeir yrðu sóttir á hótél næsta morgun, þann 24. júní sl., eftir kl. 10:30 en þó ekki fyrr en öruggt yrði um flug. Segist kvartandi hafa leitað fréttu um flugið næsta morgun en án árangurs. Síðar, eða kl. 11:30 þann 24. júní sl. fékk kvartandi símtal um að rútan kæmi kl. 12:30. Inntur eftir, kvaðst bílstjóri rútnunnar ekki hafa vitneskju um hvort allir farþega væru komnir og aflaði kvartandi sér lista yfir farþega í móttöku hótelsins til að fullvissa sig um að svo væri. Brottför flugsins var loks klukkan 15:00 þann 24. júní sl.

Gerir kvartandi kröfu um skaðabætur úr hendi Icelandair vegna framangreindrar seinkunar.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 3. ágúst sl. Beiðnin um umsögn var ítrekuð með tölvupósti dagana 30. ágúst og 20. september sl. Með tölvupósti frá B dags. 21. september sl. barst umsögn Icelandair þar sem fram kom að kröfu kvartanda hefði verið hafnað þar sem seinkunin hefði orðið vegna bilunar sem væri vel rekjanleg en flugvélin sem var biluð hafi allan tímann verið í Boston eins og farþegarnir. Því miður hefði hver bilunin komið af annarri og samkvæmt flugvirkjum hefði verið um „multiple electrical engine failure“ að ræða, þ.e. þegar búið var að gera við einn þátt bilunar kom annar í ljós. Bilunin hefði verið það óvenjulega að sérfræðingar Rolls Royce framleiðanda mótorsins hefðu komið að ráðgjöf og eftirfylgni. Staða farþega hefði verið erfið en Icelandair hafi útvegaði öllum hótél, mat, síma og ferðir eins og reglugerðir gerðu ráð fyrir. Ekki komi til álita frekari greiðslur eða samþykki á umframbótageiðslum til farþega þar sem seinkun var ófyrirsjáanleg og bilun í hreyfli rekjanleg.

Með tölvupósti FMS, dags. 10. nóvember sl., var kvartandi upplýstur um fyrrnefndar skýringar Icelandair á ástæðum tafanna. Með tölvupósti frá A, sama dag, veltir kvartandi því upp hvort vélabilanir þessar hafi orsakast af því að flugvélin hafi orðið fyrir eldingu. Segir kvartandi það valda honum áhyggjum að ákveðið hafi verið að halda til streitu flugáætlan og fljúga í gegnum óveðrið í stað þess að fljúga fram hjá því og hvort farþegar hafi verið lagðir í hættu til þess eins að spara eldsneyti. Þennan sama dag hafi flugfélagið Virgin seinkað flugum sínum um 5 klukkustundir vegna veðurs.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Kvartandi hefur gert ítarlega grein fyrir atburðarrás málsins. Með hliðsjón af málsatvikum er það mat Flugmálastjórnar að líta verði svo á að í kjölfar þess að flug kvartanda frá New York til Keflavíkur lenti í Boston hafi verið um að ræða ítrekaðar seinkanir á fluginu en ekki eiginlega aflýsingu þess í skilningi reglugerðar 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 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað um í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 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.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti 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. Þetta þýðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, sem gerir það að verkum að þeir 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.

Icelandair hefur borið fyrir sig að seinkun að umrædd seinkun á flugi frá New York og Boston til Keflavíkur hafi orðið af óviðráðanlegum aðstæðum og beri félaginu því ekki skylda til að greiða kvartanda umkrafðar skaðabætur.

Er það mat Flugmálastjórnar að sú ákvörðun áhafnar flugvélarinnar að snúa fluginu, frá New York til Keflavíkur þann 22. júní sl., við inn til Boston í umrætt skipti, í kjölfar þess að lykt af rafmagnsbruna fannst í vélinni, hafi verið gerð af öryggisástæðum og falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leiði til þess að skylda flugrekanda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar falli niður.

Aftur á móti liggur ljóst fyrir að kvartandi ásamt fleiri farþegum í umræddu flugi urðu fyrir ítrekuðum seinkunum á flugi frá Boston til Keflavíkur í kjölfar þess að hver vélarbilun varð á fætur annarri. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfræksla flugvéla. Í 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. Þá hvílir á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til.

Í ljósi framangreinds er það mat Flugmálastjórnar að sú viðgerð sem fara þurfti fram á flugvél Icelandair í umrætt skipti og leiddi til þess að ekki varð flogið frá Boston til Keflavíkur fyrr en kl. 15:00 þann 24. júní sl. teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 600 evrur vegna seinkunar á umræddu flugi frá Boston til Keflavíkur, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytisins skv. 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.