

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 81/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 þann 8. desember 2011 og þjónustu í flugstöð

I. Erindi

Þann 27. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Hún átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI614 frá New York til Keflavíkur 8. desember 2011 kl. 20:00. Fluginu seinkaði til kl. 20:30 þann 9. desember eða um sólarhring.

Í samskiptum kvartanda við IA, sem fylgdu með kvörtuninni, kemur fram að kvartandi fari fram á bætur vegna seinkunarinnar. Kvartandi segir kvörtun sinni að margt hafi verið ágætlega gert en ýmislegt hafi þó mátt gera betur. Farþegar hafi beðið í tæpa fjóra tíma á flugvellinum og engin aðstaða þar. Farþegar hafi öðru hvoru getað tyllt sér á töskufæribandið eða á gólfið, hvorutveggja óþægilegt. Verst hafi þó verið að geta ekki látið vita af sér. Sími kvartanda hafi orðið bæði rafmangs- og inneignarlaus og því hafi hún ekki getað látið vita af sér. Hótelið hafi verið ágætt en vantað upplýsingar um hvernig ætti að bera sig eftir mat og þess háttar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. janúar sl. Þann 13. febrúar sl. barst svar frá IA þar sem eftirfarandi kom m.a. fram:

*„Ástæða seinkunar var **Engine oil dripping from tell tail pipe from Fuel Flow Governor on LH Engine.** Sjá meðfylgjandi tilkynningar frá Maintenance Control*

Icelandair gera alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og er ýtarleg viðhaldsskýrsla send til Flugmálastjórnar. Þar sem við vitum ekki til þess að það hafi verið gerðar athugasemdir af hálfu Flugmálastjórnar vegna viðhalds viðkomandi vélar, teljum við auðsjáanlegt að þessi ákveðna bilun falli undir skilmála EB reglugerðar 261/2004 um ófyrirséða atburði og því séum við ekki bótaskyld, en veitum aðstoð í samræmi við reglugerð eftir þörfum hvers og eins farþega.

Eftirfarandi er athugasemd frá tæknideild

Date: 06.01.2012 16:05

Subject: Re: TF-FIO AOG in New York. 08. Dec 2011

Það hefði ekki verið hægt að koma í veg fyrir þessa bilun með reglubundnu eftirliti. Hinsvegar fannst bilunin við reglubundið eftirlit.

Þessi hlutur sem um er að ræða er Fuel Flow Governor, hann sér um að stjórna eldsneytis flæðinu inn á hreyfilinn.

Þessi hlutur er á tíma control, þannig að það er skift um hann á 15000 flugtíma fresti óháð því hvort hann er farin að láta á sjá eða ekki.

Fuel Flow Governorin sem bilaði í TF-FIO átti eftir 3443 flugtíma, þegar það kom fram leki í honum. og það er svo sem lítið um það að segja annað en það gerist alltaf af og til að líftíma hlutir ná ekki að klára sinn áætlaða líftíma.“

Í svarinu kom einnig fram að varahlutur hafi verið sendur frá Keflavík með FI615. Flugmálastjórn sendi kvartanda umsögn IA til umsagnar þann 21. febrúar sl. og fékk svar 1. mars sl.:

„Ég gef hér með fullt leyfi til að halda þessu máli áfram, ef ykkur finnst ástæða til. Ég hef ekki þekkingu eða forsendur til að vita það svo ég legg þetta alfarið í þínar hendur. Hitt er alveg ljóst að ég (og ýmsir aðrir) fengum EKKI þá þjónustu sem við áttum rétt á. Þurftum að sækja hana alla með því að spyrja (biðja) um hana, nema að við fengum hótélherbergi og ferð frá og til flugvallar. Ég t.d. talaði um að ég þyrfti að hringja hvort ég gæti fengið símakort, en þeir sem ég náði sambandi við ypptu bara öxlum (og ein starfskona öskraði nú bara) og eins og ég hef áður lýst lenti ég í talsverðum vandræðum út af því. Þegar svona kemur upp er ljóst að það er ekki nægt starfsfólk á staðnum og allt fer í kaos og við vorum bara látin „hanga“ þarna við slæmar aðstæður meðan m.a. þeir sem hægt var að koma í annað flug voru afgreiddir (held ég). Þarna var maður sem var með réttindin nokkuð á hreinu, heyrðist mér og var talsvert æstur og taldi fram allt mögulegt sem við áttum rétt á (hann var ekki íslenskur). Ég var nú ekki mjög nálægt honum og heyrði þetta nú bara að litlu leiti og ákvað að vera ekkert með í þessu, á þessu stigi var ég nú enn að vorkenna starfsfólkinu og átta mig á þessu og hafa áhyggjur af morgundeginum sem var planaður á Íslandi. Ég veit líka nokkuð um þær skildur sem flugfélög bera gagnvart okkur farþegum, hef lent í ótrúlegu rugli og bulli og látið ýmislegt yfir mig ganga, þrátt fyrir að hafa ekkert ferðast neitt mjög mikið. Núna er líklega mælingin orðinn fullur hjá mér. Ég hefði kannski átt að hafa samband fyrr (með hin málin) en núna er þetta reyndar komið miklu meira á hreint held ég, bæði með réttindi farþega og skildur flugfélaga og svo hvert maður á að snúa sér. Svo enn og aftur ef þú telur ástæðu til og málsstaðurinn er réttur, þá heldur þú áfram með málið.“

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 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 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.

Lofthæðalög 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.

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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi FI614 frá New York til Keflavíkur þann 8. desember 2011. Brottför flugsins seinkaði um sólarhring vegna bilunar. Með hliðsjón af reglugerð EB 261/2004 krefst kvartandi 600 evra bóta vegna seinkunarinnar en Icelandair ber við óviðráðanlegum aðstæðum vegna vélabilunar og leggja fram gögn til sönnunar þess. Flugmálastjórn hefur farið vandlega yfir rökstuðning IA fyrir biluninni og það er mat stofnunarinnar að sú bilun sem kom upp og viðgerð sem fylgdi í kjölfarið, og olli seinkun flugsins, verði að teljast hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Breytir tilvísun viðhaldsskýrslna engu þar um. Tekið skal fram að í viðhaldsáætlunum flugvéla (AMP) er tilgreint hvaða skoðunaratriði og viðhaldsverkefni þarf að framkvæma og hvenær svo á að gera með tilliti til flugtíma, fjölda landinga og tímabils. FMS leggur ekki mat á viðhald flugvéla dag frá degi og eru ýtarlegar viðhaldsskýrslur ekki sendar FMS frá IA eða öðrum flugrekendum. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. hafi valdið seinkun



á brottför flugs FI614 þann 8. desember 2011. Ber Icelandair að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í kvörtuninni er kvartað yfir skorti á þjónustu frá IA á flugvelli og bent á að farþegar hafi þurft að sækja alla þjónustu sjálfir. Af því tilefni vill Flugmálastjórn minna á að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótulgistingu og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að IA hafi ekki veitt kvartendum 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. másl. 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 IA er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

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

Icelandair 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 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, 5. desember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson