

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 43/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI614 31. maí 2010

I. Erindi

Þann 3. janúar sl. var Flugmálastjórn Íslands (FMS) framsend á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, frá Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi, kvörtun A dagsett 15. nóvember 2010. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Icelandair FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. maí 2010 og þaðan áfram til Kaupmannahafnar. Upphaflega var brottför frá New York áætluð kl. 20:35 þann 31. maí 2010 en raunbrottför þess var hins vegar um sólahring síðar, eða kl. 19:30 þann 1. júní 2010.

Kvartanda var boðin hótulgisting, ferðir til og frá flugvelli og gististaðar, morgunmatur þann 1. júní 2010 og matarúttektarmiði að upphæð 10 dollara. Kvartanda var neitað um frekari hressingu og endurgjaldslaus símtöl en símreikningur vegna símtala hennar í tengslum við vinnu og til fjölskyldu nam 510 DKR en kvartandi er sálfræðingur að mennt varð að seinka bókuðum tímum viðskiptavina og upplýsa fjölskyldu sína um breytta ferðatilhögun. Gerir kvartandi kröfu um skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004 og bætur fyrir tapaða vinnu. Þá gerir hún jafnframt kröfu um endurgreiðslu á kostnaði vegna símtala, fyrir matarkostnaði að því leiti sem máltíðir sem Icelandair bauð upp á dugðu ekki til og lestarkostnaði milli Kastrup og Frederiksberg þar sem bíll hennar var lagður en ekki var hægt að færa henni bílinn út á Kastrup vegna breytingarinnar á fluginu.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. janúar sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 21. janúar sl. Með tölvupósti, dags. 9. febrúar sl., barst FMS umsögn Icelandair. Þar kom fram að seinkun á fluginu hafi verið vegna ófyrirsjáanlegrar bilunar sem strax hafi verið farið í að laga. Farþegum hafi verið séð fyrir hóteli, fæði og ferðum til og frá hóteli eftir þörfum. Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem barst með umsögn Icelandair er bilun lýst sem „VIBRATION FELT IN MID SECTION OF A7C - -CROSSOVER DUCT FOUND WITH A CRACK“.

Framangreind umsögn Icelandair var send Neytendaaðstoðinni f.h. kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 18. febrúar sl. og bárust í kjölfarið þær upplýsingar með tölvupósti þann 21. febrúar að kvartandi óskaði eftir því að FMS ákvarðaði í málinu og kvæði á hvort umrætt tilvik teldist til óviðráðanlegra orsaka eður ei og einnig hvort að hún ætti rétt á skaðabótum vegna umræddrar seinkunar.

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.

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 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.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerðinni er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða sé um mikla seinkun að ræða, sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. Verður að líta á ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem undantekningu frá þeirri meginreglu sem túlka verði þröngt. Á sú túlkun jafnfram stoð í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, sbr. 20. málsgrein dómsins.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna bilunar í vél sem nota átti í flugi FI614. 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 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.*, 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. 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. 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. 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 mat Flugmálastjórnar Íslands að flugi FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. maí sl. hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. 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 FI614 frá New York til Keflavíkur og þaðan áfram til Kaupmannahafnar, þann 31. maí sl., sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá á farþegi þegar flugi seinkar auk framangreinds rétt á máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Þann sólahring sem seinkun á flugi FI614 í umrætt skipti varði, var kvartanda boðið upp á morgunverð auk 10 dollara matarúttektarmiða fyrir kvöldverði. Dugði framangreint ekki og hefur kvartandi því gert kröfu um að fá greiddan aukalegan matarkostnað sinn að fjárhæð 120,12 DKR. Er það mat Flugmálastjórnar af framankomnum upplýsingum að Icelandair hafi ekki uppfyllt skyldu sína samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 til að veita farþegum máltíðir og hressingu er samræmist lengd tafarinnar. Verður sú upphæð sem kvartandi gerir kröfu um talin eðlileg í ljósi lengdar tafarinnar og það því niðurstaða Flugmálastjórnar að Icelandair beri að endurgreiða kvartanda umkrafða fjárhæð á grundvelli a-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá gerir kvartandi kröfu um endurgreiðslu á símakostnaði er hún varð fyrir að upphæð 510 DKK. Icelandair bar svo sem áður segir að bjóða farþegum upp á tvö símtöl þeim að kostnaðarlausu. Þrátt fyrir það var kvartanda neitað um slíkt er eftir því var leitað. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að Icelandair beri á grundvelli 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að endurgreiða kvartanda hæfilega fjárhæð er svari til tveggja símatala milli Bandaríkjanna og Danmerkur.

Kvartandi hefur gert kröfu um að fá greiddan kostnað vegna tapaðrar vinnu að upphæð 9624 DKK en kvartandi varð að aflýsa tímapöntunum viðskiptavina sinna þegar seinkun á flugi hennar varð ljós. Hér er um að ræða kröfu um óbeint tjón sem ekki verður tekin afstaða til með ákvörðun Flugmálastjórnar sem fyrst og fremst er ætlað að standa vörð um réttindi hins almenna borgara sem neytanda. Verður kvartandi að halda kröfu þessari uppi á öðrum vettvangi kjósi hún svo að gera. Þá hefur kvartandi ekki sýnt fram á tjón sitt vegna kostnaðar sem hún hafði af því að ferðast milli Kastrup flugvallar og Kaupmannahafnar en ekki hefur verið sýnt fram á annað en að hér sé um að ræða ferðakostnað sem hún allt að einu hefði þurft að standa undir jafnvel þótt flug FI614 þann 31. maí 2010 hefði haldið áætlan.

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, vegna seinkunar á flugi FI614 þann 31. maí 2010. Þá skal Icelandair endurgreiða kvartanda matarkostnað skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað er svari til tveggja símtala skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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.