



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 52/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU273 13. júlí 2010

I. Erindi

Þann 1. nóvember sl. var Flugmálastjórn Íslands (FMS) framsend á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, frá Svissnesku flugmálastjórninni, Federal Office of Civil Aviation, kvörtun A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU273 frá Keflavík til Basel kl. 16:00 þann 13. júlí 2010 með áætlaðri komu til Basel kl. 21:30 síðar sama dag. Fluginu var hins vegar seinkað og raunbrottför þess var kl. 19:30 þann 13. júlí 2010. Eftir um tveggja klukkustunda flug var farþegum tilkynnt um að ekki yrði flogið til Basel heldur yrði lent á London Gatwick. Þar var farþegum séð fyrir hótelligingu. Næsta dag var flogið frá London Gatwick til Sviss. Gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 10. nóvember sl. með ítrekun dags. 18. janúar og 6. apríl sl. Með tölvupósti FMS dags. 21. júní sl. var IE gefinn lokafrestur til umsagnar um kvörtunina til 28. júní sl. en að þeim tíma liðnum yrði ákvörðun tekin í málinu byggð á fyrirliggjandi upplýsingum. Sérstaklega var óskað eftir upplýsingum um ástæður seinkunar brottfarar frá Keflavík, ástæður þess að fluginu var beint til London og af hverju kvartendum hefði ekki verið greiddar bætur. Með bréfi C, dags. 28. júní sl., barst FMS umsögn Iceland Express. Þar kemur fram að ástæðu seinkunarinnar megi rekja til þess að tafir urðu á áætlun IE vegna óvæntrar bilunar á flugleiðinni næst á undan. IE hafi ekki getað afstýrt seinkuninni enda hafi hún verið ófyrirséð. Á leiðinni frá Keflavík til Basel hafi komið í ljós að flugvöllurinn í Basel yrði lokaður þegar flug AEU273 átti að lenda. Var vélinni því snúið til London og allir farþegar fengið gistingu og fæði. Haldið hafi verið til Basel daginn eftir. Raunveruleg seinkun flugsins var innan við 4. klst. en vegna aðstæðna sem ekki var ráðið við, þ.e. lokun flugvallar varð seinkun lengri. Farþegum hafi verið haldið upplýstum um stöðu mála og í öllu hafi verið fylgt reglum í samræmi við reglugerð EB 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005. Umræddir farþegar eigi engar kröfur á hendur IE þar sem útilokað hafi verið fyrir IE að afstýra seinkuninni.

Með tölvupósti FMS dags. 5. júlí sl. var kvartendum gefinn kostur á að koma fram athugasemdum sínum og frekar sjónarmiðum vegna málsins. Með tölvupósti dags. 9. júlí 2011 komu kvartendur á framfæri frekari athugasemdum sínum þar sem fram kom skort hefði á upplýsingar um seinkun flugsins og ástæður þess til farþega. Við brottför kl. 19:30 var ljóst að áætluð landing í Basel yrði eftir miðnætti og um hugsanlega lokun flugvallarins þar. Ætla mætti að flugfélög könnuðu slíkt fyrir brottför. Slíkt hafi ekki verið gert en eins og IE beri um hafi orðið ljóst á leiðinni frá Keflavík til Basel að flugvöllurinn í Basel yrði lokaður. IE geti

ekki í þessu tilviki borið fyrir sig ástæður sem ekki hafi verið ráðið við. IE hafi tekið áhættuna á brottför þó vafi væri á um hvort yfir höfuð væri hægt að lenda á ákvörðunarstað og á því verði IE að bera ábyrgð á.

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 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.

Fyrir liggur að seinkun á brottför flugs AEU273 frá Keflavík þann 13. júlí sl. nam a.m.k. 3 klst. og 30 mín. Fluginu var beint inn til London í miðju flugi og eftir næturlanga dvöl þar komu farþegar á lokaákvörðunarstað í Basel kl. 16:50 þann 14. júlí 2010. Upphafleg seinkun á brottför flugsins stafaði af því að vart varð við bilun í flugvél sem nota átti í flugið í flugleiðinni næst á undan. Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og þröngrar túlkunar Evrópudómstóllinn á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, 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 en um áhrif víxlverkana var skorið úr um í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11010506 frá 30. júní 2011. Ber Iceland Express að 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. Þá telur FMS ekki ástæðu til þess að leggja sérstakt mat á ástæður þess að flug var hafið frá Keflavíkurflugvelli þótt vafi hafi mátt vera uppi um það hvort hægt væri að ljúka flugi með landingu á lokaákvörðunarstað í Basel sem svo reyndist vera með þeim afleiðingum að fluginu var beint til London Gatwick þar sem farþegar dvöldu yfir nótt. Ljóst er að á þeim tíma er landing í Basel var áætluð samkvæmt bókun kvartanda í flugið var flugvöllurinn opinn fyrir flugumferð og engar óviðráðanlegar aðstæður því í vegi að lent yrði.

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 AEU273 frá Keflavík til Basel þann 13. júlí 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.