



LJÓSRIT

INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2011, þann 8. nóvember er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r

í máli nr. IRR 11030432

**vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands í máli
Iceland Express og Florian Zink og Silju Traustadóttur**

I. Kröfur, kærufrestir og kærueimild

Þann 29. mars 2011 barst ráðuneytinu kæra Iceland Express (hér eftir nefnt IE), kt. 700497-2919, Efstalandi 26, 108 Reykjavík, vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands (hér eftir nefnd FMS) í máli Florian Zink og Silju Traustadóttur (hér eftir nefnd F&S) nr. FMS10060197 frá 29. desember 2010. Með ákvörðun FMS var IE gert að greiða F&S hvoru um sig bætur að fjárhæð 400 evrur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Krefst IE þess að ákvörðun FMS verði felld úr gildi og félaginu verði ekki gert að greiða bætur vegna seinkunar á flugi AEU833 frá Keflavík til Tenerife þann 30. maí 2010. FMS krefst þess að hin kærða ákvörðun verði staðfest og að kröfu IE um að félaginu sé ekki skylt að greiða skaðabætur verði vísað frá eða hafnað. F&S hafa ekki gert sérstakar kröfur við meðferð málsins hjá ráðuneytinu og lítur ráðuneytið svo á að í því felist að krafist sé staðfestingar hinnar kærðu ákvörðunar.

II. Kæruefni og ákvörðun FMS

IE er ferðasali sem annaðist leiguflug AEU833 fyrir Plúsferðir sem áætlað var frá Keflavík til Tenerife kl. 9.05 þann 30. maí 2010. Áttu F&S bókuð sæti með fluginu en því seinkaði um rúmlega 19 klukkustundir. Er deilt um bótaábyrgð IE vegna seinkunarinnar.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

I. Erindi

Þann 16. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá Florian Zink og Silju Traustadóttur. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur ásamt tveimur börnum sínum hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU833 frá Keflavík til Tenerife þann 30. maí sl. Flugið hafi verið bókað í gegnum Plúsferðir sem hluti af tveggja vikna pakkaferð. Segir í kvörtuninni að áætlaður brottfarartími hafi verið kl. 9.05 en við innritun hafi kvartendum verið tilkynnt um að 40 mínútna seinkun yrði vegna bilunar í flugvél. Þá hafi orðið frekari seinkanir og hafi kvartendur klukkan 11.30 óskað eftir upplýsingabæklingi á ensku um réttindi flugfarþega. Reyndist slíkur upplýsingabæklingur hvorki fáanlegur á íslensku né ensku og fyrst kl. 13.00 eða tæpum fjórum klukkustundum síðar hafi starfsfólk útvegað kvartendum eintak á íslensku en þeim verið tjáð að ensk útgáfa væri ekki fáanleg á Keflavíkurflugvelli. Kvartendur benda á að slíkur upplýsingabæklingur sé aðgengilegur á internetinu og hefði það ekki átt að taka starfsfólkið langan tíma að prenta út eintak. Telja kvartendur í því ljósi hugsanlegt að líta megi á synjun starfsfólksins sem meðvitaða.

Í kvörtuninni kemur fram að klukkan 15.00 hafi farþegum verið boðið að koma að innritunarborði og fá þar matarúttektarmiða upp á 1000 ISK. Benda kvartendur á að þar sem 250 ml. vatnsflaska kosti um 250 ISK sé ekki að lýta svo á upphæðina sem fullnægjandi fyrir sex klukkustunda bið. Þá segir að fulltrúi IE, sem síðar reyndist svo vera flugþjónn í sama flugi, hafi viðurkennt að þekkja ekki að fullu réttindi flugfarþega. Þess í stað hafi hann beðið farþega um skilning á því að flugvél gæti bilað rétt eins og bíll og lagfæring tæki einfaldlega tíma. Segja kvartendur augljóst að IE hafi ekki hirt um að upplýsa farþega sína um réttindi þeirra.

Þá kemur fram í kvörtuninni að farþegum hafi verið boðin ferð með rútu að BSÍ í Reykjavík. Einhverjir

Þannig segja kvartendur að komu þeirra til Tenerife hafi seinkað um rúmar 19 klukkustundir og þau því misst nær heilan dag úr fríi sínu. Kvartendur segja IE hafa brotið gegn skyldum sínum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 en samkvæmt 14. gr. þeirrar reglugerðar sé flugrekanda gert skylt að upplýsa farþega um rétt sinn strax við innritunarborðið og að auki afhenda þeim farþegum sem lenda í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð. IE hafi ekki afhent farþegum upplýsingar um rétt sinn fyrr en nær fjórum klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma og hafi engar skriflegar reglur fengist á ensku. Þá hafi IE farið á svig við fyrirmæli 6. gr. reglugerðarinnar er taki á skyldum flugrekanda þegar um mikla seinkun á flugi er að ræða, en samkvæmt a-lið 1. mgr. þeirrar greinar skuli flugrekandi, þegar seinkun flugs yfir áætlaðan brottfarartíma er þrjár klukkustundir eða meira, bjóða farþegum upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Þá hafi átt að bjóða farþegum upp á hótalgistingu samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. og flutning milli flugvallar og gístaðstöðu samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. þar sem ástæða hafi verið til að ætla að brottför yrði degi síðar en upphaflega var gert ráð fyrir. Með vísan til þess að seinkun hafi numið meira en 5 klukkustundum hafi farþegar að auki átt að eiga þess kost að fá flugmiða sína endurgreidda að fullu. Samkvæmt 5. mgr. 3. gr. sé það flugrekandans að uppfylla skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni fyrir hönd ferðaskrifstofunnar.

Kvartendur telja matarúttektarmiða upp á 1000 ISK varla geta talist í réttu samræmi við töf upp á meira en 5 klukkustundir. Þá hafi IE ekki boðið upp á máltíð né drykki þegar fluginu hafi aftur verið ítrekað seinkað frá klukkan 1.00 til 4.30. Kvartendur vilja meina að IE hafi hafnað beiðni farþega um hótalgistingu og um endurgreiðslu á flugmiðum í þeim tilgangi að takmarka eigin útgjöld. Þá þykir kvartendum það vafa undirorpið að flugið hafi raunverulega verið áætlað klukkan 1.00, heldur hafi IE tilkynnt þann tíma til að koma í veg fyrir kostnað vegna hótalgistinga. Þá er það mat kvartenda að brottfarartími kl. 1.00 falli undir að teljast degi síðar er upphaflegur brottfarartími sagði til um og hafi farþegar af þeim sökum átt rétt á hótalgistingu, sérstaklega þar sem ung börn hafi átt í hlut.

Kvartendur telja framkomu IE algjörlega óásættanlega og eigi að leiða til þess að IE verði beitt viðurlögum vegna brota á réttindum flugfarþega í samræmi við 17. gr. fyrrnefndrar reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá krefjast kvartendur skaðabóta vegna útlagðs kostnaðar, fyrir að hafa misst nær heilan dag úr fríi sínu sem og vegna þeirra óþæginda er þau urðu fyrir. Kvartendur benda að lokum á að skv. 2. mgr. 15. gr. reglugerðarinnar eigi farþegi rétt á því að höfða mál fyrir þar til bærum dómstólum eða stofnunum til að sækja viðbótarskaðabætur hafi farþegi, sökum þess að hafa ekki verið tilkynnt á réttan hátt um rétt sinn, þegið lægri skaðabætur en þær sem kveðið er á um í reglugerðinni.

viðgerð. Auk þess sem IE hafi upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með tölvupósti til IE, dags. 4. ágúst sl., óskaði FMS eftir nánari upplýsingum frá IE um hvaða rúðu hafi verið að ræða, hvenær vart hafi orðið við sprunguna, hver hafi séð um viðgerðina og hvað viðgerðin hafi tekið langan tíma. Með bréfi Andra Freys Stefánssonar hdl., dags. 22. september sl., barst FMS umsögn IE þar sem fram kom að um hafi verið að ræða hliðarrúðu hægra megin (flugmanns megin) og hafi flugmenn orðið bilunarinnar varir í aðflugi inn til Keflavíkur um morguninn þann 30. maí sl. Þeir sem komið að viðhaldi og viðgerðum á flugvélum Astraeus Airlines Ltd. í Keflavík séu flugvirkjar frá GMT ground Maintenance Technics. Umrædd viðgerð hafi hafist um morguninn og eftir margs konar þrýstiprófanir hafi orðið ljóst að skipta þyrfti um varahlut sem í fyrstu sýn var talið að Icelandair Technical Services ættu á lager en síðar hafi komið í ljós að svo væri ekki. Þá hafi verið gripið til þess ráðs að flytja hlutinn sem staðsettur var í Bretlandi með London vélinni um kvöldið þann 30. maí sl. Þá segir að þegar þetta hafi verið ljóst upp úr hádegi hafi farþegum verið tilkynnt að brottför yrði kl. 1.00 og að þeim væri frjálst að yfirgefa flugstöðina sem flestir hafi nýtt sér. Þeim sem eftir hafi verið voru boðnar veitingar. Kemur fram að viðgerðin sjálf um kvöldið hafi tekið um 3 klukkustundir en fínstillingar tóku lengri tíma eða til klukkan að ganga fjögur aðfararnótt 31. maí sl. og hafi brottför flugsins verið kl. 4.30. Þá tekur IE það fram að umrætt flug hafi verið leiguflug og hafi IE ekki selt Florian Zink flugmiða til Tenerife umrætt sinn. Með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn send til kvartanda og þeim boðið að gera athugasemdir. Athugasemdir við umsögn IE bárust ekki frá kvartanda.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað um í reglugerð EB nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoða til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst að 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 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,

Iceland Express hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna sprungu á einum glugga flugvélarinnar og þeirrar viðgerðar sem fara þurfti fram af þeim sökum. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu 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.

Óumdeilt er í málinu að rúmlega 19 klukkustunda seinkun varð á flugi AEU833. Það er mat Flugmálastjórnar af atvikum máls að sú sprunga sem vart varð við í rúðu vélar IE og sú töf er varð á flugi AEU833 er útvega þurfti varahlut erlendis frá til viðgerðar sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi hvor um sig rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi AEU833 þann 30. maí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þó IE hafi ekki selt kvartendum flugmiða umrætt sinn hvílir það á félaginu að uppfylla kvaðir þær er reglugerðinni fylgja sbr. 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð:

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

III. Málsástæður, umsögn FMS og meðferð málsins í ráðuneytinu

Kæra IE barst ráðuneytinu með bréfi dags. 23. mars 2011 og var móttékin þann 29. mars sama ár.

Í kærnu IE kemur fram að F&S hafi keypt flugmiða til Tenerife af Plúsförðum en ekki IE. Eldkest viðskiptasamband só því milli F&S og IE heldur hafi þau keypt alferð af

klukkustunda eða í henni felst gisting. Þessi atriði séu flutningur, gisting og önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki sé viðbót við flutning eða gistingu og taki til verulegs hluta af ferðinni. Hugtakið ferðaheildsali sé um þann sem setur saman alferð og selur hana eða býður til sölu, hvort heldur er beint eða gegnum ferðasmásala. Ferðasmásali samkvæmt 2. gr. laganna sé sá sem selur eða býður til sölu alferð sem ferðaheildsali hefur sett saman.

Við lögfestingu laga um alferðir hafi verið komið til móts við þróun löggjafar Evrópusambandsins á sviði neytendaverndar en áður hafi engar reglur gilt um viðskipti með alferðir hér á landi. Áður hafi neytendavernd í ferðapjónustu einkum byggst á IV. kafla laga nr. 79/1985 um skipulag ferðamála en þar séu ákvæði um ferðaskrifstofur, rekstrarleyfi, tryggingafé o.fl. Hjá Félagi íslenskra ferðaskrifstofa (FÍF) hafi gilt reglur um almenna skilmála milli ferðaskrifstofa og þeirra er kaupir ferðir. Í greinargerð með frumvarpi sem varð að lögum um alferðir segi að skilmálum FÍF hafi verið breytt í anda laganna og m.a. hafi verið numið brott ákvæði um að ferðaskrifstofurnar beri ekki ábyrgð á vanefndum sem upp kunni að koma vegna annarra þjónustuaðila sem veiti þjónustu samkvæmt alferðasamningi.

Í 17. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 komi fram að framkvæmdastjórn skuli leggja fyrir Evrópuþingið útvíkkun á gildissviði reglugerðarinnar þannig að hún taki til farþega sem hafi farskráningu í flug sem sé hluti af pakkaferð sem tilskipun 90/314/EBE gildi um. Slík útvíkkun á gildissviði reglugerðarinnar hafi ekki átt sér stað. Þá getur IE þess að lög um alferðir séu sérlög sem gangi framár reglugerð nr. 574/2005 sem sett er með stoð í loftferðalögum nr. 60/1998.

Hvað varðar skaðabótaskyldu almennt þá mótmælir IE alfarið túlkun FMS á reglugerð nr. 261/2004 sbr. tilvísun til dóms Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli nr. C-549/07. Í tilvikinu sem hér um ræðir hafi með engu móti verið hægt að koma í veg fyrir bilun í rúðu í stjórnklefa, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum innan þess tíma sem

Þessar breytingar lúti annars vegar að almennum heimildum FMS til að setja reglur um ákveðna þætti í starfsemi sinni og hins vegar hafi ýmsar valdheimildir stofnunarinnar verið styrktar. Í lögnum sé þannig að finna breytingar er varði hagsmuni neytenda en aukin áhersla hafi verið lögð á mikilvægi neytendasjónarmiða á sviði samgangna og sé lögnum ætlað að endurspegla þá áherslubreytingu, m.a. í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir eða niðurfellingu flugs eða sé farþega neitað um far.

Þannig geti 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 lögnum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til FMS. Stofnunin taki málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og skeri úr ágreiningi með ákvörðun ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Ólíkt því sem verið hafi fyrir þessa síðustu breytingu á lögnum þá bindi sú ákvörðun flugrekandann.

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 hafi verið innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005 sem sett hafi verið með heimild í 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar 574/2005 sé FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gildi samkvæmt a-lið 1. mgr. 3. gr. um farþega sem leggja upp frá flugvelli á yfirráðasvæði aðildarríkis. Þegar flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega uppfyllir skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni, skuli litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi sbr. 2. ml. 5. mgr. 3. gr. Þá komi fram í 6. mgr. ákvæðisins að að reglugerðin skuli ekki gilda um þau tilvik þar sem pakkaferð sé felld niður af öðrum ástæðum en þeim að flugi er aflýst. Hafi því verið dregin

að reglugerðin hafi ekki áhrif á réttindi farþega samkvæmt tilskipun 90/314/EBE. Snúi kvörtun flugfarþega að fleiri þáttum alferðar en einungis fluginu komi til beitingar reglugerðar EB nr. /90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðarpakka sbr. reglugerð nr. 727/2009. Sé neytendum þá beint til Neytendastofu enda geti þeir farþegar þá átt rýmri rétt á grundvelli þeirrar reglugerðar, laga um alferðir og reglugerð um alferðir nr. 156/1995. Snúi kvörtunin einungis að aflýsingu eða seinkun flugs taki FMS málið til skoðunar. Þá sé það svo að bæði Neytendastofa og evrópska neytendaaðstoðin hafi beint erindum neytenda í alferðum til FMS sem ábyrgðaraðila á framkvæmd reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005, með vísan til þess að málið snúi einungis að flugþætti ferðarinnar. Reglugerð EB nr. 261/2004 takmarki ekki rétt flugrekanda sem greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni til að krefjast endurgreiðslu frá ferðasala eða öðrum sem flugrekandinn hefur gert samning við, telji flugrekandinn annan aðila með réttu bera ábyrgðina, svo sem áréttað sé í 13. gr. reglugerðarinnar.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita í slíkum tilvikum sé fjallað í 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þar komi hins vegar ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur samkvæmt 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 hafi dómstóllinn hins vegar komist 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 þýði að allir farþegar sem verði fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, sem geri það að verkum að þeir komi á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, geti átt rétt á bótum samkvæmt 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

flugrekandi að bera hallann af þeim sönnunarskorti sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í hinni kærðu ákvörðun hafni FMS þeirri málsástæðu IE að umrædd seinkun á flugi AEU833 þann 30. maí 2010 hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leiða ætti til þess að niður falli skylda IE til greiðslu skaðabóta samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægis tæknibúnaðar í flugvélum standi flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07 hafi dómstóllinn komist 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 hvíli á þeim aðila er byggja vilji rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram á að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu hafi mátt gera til. Óumdeilt sé í málinu að rúmlega 19 klukkustunda seinkun hafi orðið á flugi AEU833. Sprunga í rúðu vélar er vart hafi orðið við skoðun og viðgerð sem þurft hafi að fara fram í kjölfarið sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og sú töf er orðið hafi á flugi AEU833 er þurft hafi að útvega varahlut erlendis frá til viðgerðar teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins í máli nr. C-549/07 hafi dómstóllinn skýrt í hvaða tilvikum tæknileg vandamál gætu ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar segi dómstóllinn að 3. mgr. 5. gr. feli í sér undanþágu frá meginreglu og undanþágu frá Evrópureglum um neytendavernd og verði að túlka þröngt. Hafi dómstóllinn komist að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart yrði við viðhald yrði að telja hluta

til. Sá aðili sem beri fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum verði þannig að auki að sýna fram á að þrátt fyrir að viðhöfð hefðu verið af hans hendi öll hugsanleg úrræði, hvort sem er í formi mannafla, tækjabúnaðar eða fjármagns, hefði bersýnilega ekki verið hægt að koma í veg fyrir að hinar óviðráðanlegu aðstæður myndu leiða til aflýsingar á flugi nema með óbærilegum fórnum. Sýni framangreind túlkun Evrópudómstólsins enn og aftur fram á hina ríku vernda neytenda sem reglugerð EB nr. 261/2004 sé ætlað að tryggja og hversu þröngt beri að túlka þá undanþáguheimild sem er að finna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Meginmáli EES-samningsins hafi verið veitt lagagildi hér á landi með lögum nr. 2/1993 um Evrópska efnahagssvæðið. Í 3. gr. laganna sé kveðið á um að skýra skuli lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggjast. Þá sé í 3. gr. EES-samningsins hnekkt á þeirri skyldu samningsríkja til ráðstafana til að tryggja að staðið verði við þær skuldbindingar sem af samningnum leiða. Grundvallarmarkmið EES-samningsins sé að tryggja samræmi innan alls svæðisins. Í því skyni sé sú túlkunarregla í 6. gr. EES-samningsins að samningsákvæði beri að túlka í samræmi við þá úrskurði Evrópudómstólsins sem máli skipta og varða þau ákvæði EB réttar sem eru efnislega samhljóða EES-reglum. Þetta gildi þó aðeins um þá úrskurði sem upp hafi verið kveðnir fyrir undirritunardag EES-samningsins en í 3. gr. samnings um stofnun eftirlitsstofnunar og dómstóls EFTA sé gert ráð fyrir að tilhlýðilegt tillit sé tekið til dómsúrlausna Evrópudómstólsins sem kveðnir eru upp eftir þann dag. Í framkvæmd hafi enginn munur verið talinn á fordæmisgildi dómsúrlausnar dómstólsins fyrir og eftir undirritunardag EES-samningsins. Liggi fyrir að leitast skuli við eftir mætti að tryggja samræmda túlkun samningsákvæða.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 31. maí 2011 var IE gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum FMS. Engin andmæli bárust.

IV. Niðurstaða ráðuneytisins

IE byggir á fyrsta lagi á því að félagið sé ekki réttur aðili að málinu og því ekki skaðabótaskylt gagnvart F&S.

Í hinni kærðu ákvörðun sem og umsögn FMS er réttilega á það bent að þótt IE hafi ekki selt F&S flugmiða í hið umdeilda flug hvíli það á félaginu að uppfylla þær kvaðir er fylgja reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Má leiða þetta af ákvæðum 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar sbr. og einnig 6. mgr. 3. gr. hennar en fyrir liggur að kvörtun F&S lýtur aðeins að seinkun hins umdeilda flugs en ekki að öðrum þáttum ferðarinnar. Þá segir í 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 að telji neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hafa hagsmuna að gæta að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögnum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geti hlutaðeigandi beint kvörtun til FMS um að stofnunin láti málið til sín taka. Er það mat ráðuneytisins að IE teljist vera flytjandi í skilningi þessa lagaákvæðis. Telur ráðuneytið því að kröfu F&S sé réttilega beint að IE í málinu. Verður því næst vikið að efnishlið málsins.

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun FMS fjallar reglugerð EB/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. Var reglugerð þessi innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB/261/2004.

Þá kemur og fram í umsögn og ákvörðun FMS að um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita er fjallað í 6. gr. reglugerðar EB/261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram að flugrekandi skuli greiða bætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti og þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dæmi FMS er átt við ákvæði 7. gr. reglugerðarinnar sem kveður á um bætur vegna seinkunar á flugi.

aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

Óumdeilt er að um 19 klukkustunda seinkun varð á flugi AEU833 frá Keflavík til Tenerife þann 30. maí 2010. Ber IE því við í málinu að seinkun flugsins hafi komið til þar sem sprunga hafi komið á einn glugga flugvélarinnar. Flytja hafi þurft varahlut frá Bretlandi til Keflavíkur og engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Telur IE að um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Það er mat ráðuneytisins að fallast beri á þær forsendur sem fram koma í ákvörðun FMS að þau atvik sem IE ber fyrir sig og sú seinkun er varð á flugi AEU833 er útvega þurfti varahlut erlendis frá sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Má m.a. leiða þetta af tilvitnuðum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07. Fellst ráðuneytið þannig á það með FMS að túlka beri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem sem vart verður við viðhald eða eru afleiðing misbrests við viðhald verði að teljast hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og falli ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá bendir ráðuneytið á að það er meginregla samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 að farþegar eigi rétt á skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrði fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskortum. Þar sem reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt. Með vísan

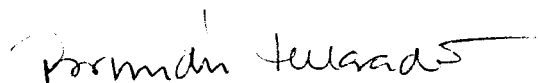
Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að staðfesta beri hina kærðu ákvörðun, sbr. ákvæði b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB/261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Vegna mikilla anna í ráðuneytinu hefur uppkvaðning úrskurðar dregist og er beðist velvirðingar á því.

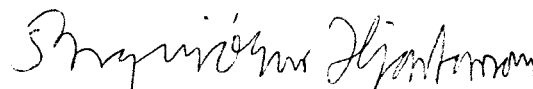
Úrskurðarorð:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd ráðherra



Bryndís Helgadóttir



Brynjólfur Hjartarson

