

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 55/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W904 þann 25. júlí 2011

I. Erindi

Þann 19. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W904 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur kl. 22:50 þann 25. júlí 2011. Í kvörtuninni kemur fram að áætlaður komutími flugsins var kl. 23:55 að kvöldi 25. júlí 2011. Segir í kvörtuninni að raunverulegur komutími flugsins hafi verið kl. 02:55 þann 26. júlí 2011, þremur klukkustundum síðar en áætlun flugsins kvað á um.

Að sögn kvartanda var engin þjónusta veitt af hálfu IE meðan á töfinni stóð. Í kvörtuninni kemur einnig fram að IE hafi ekki fært kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega. Fer kvartandi fram á greiðslu 400 evra skaðabóta með vísan til reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem að töfin var þrjár klukkustundir.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. nóvember sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 15. og 27. desember 2011, auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Þann 31. ágúst 2012 var haft samband við B hjá Isavia ohf. til að fá staðfestan komutíma flugs 5W904 þann 25. júlí 2011. Í svari hans kom fram að komutími umrædds flugs var kl. 02:55 þann 26. júlí 2011.

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 stjórnsýslulaga 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.

Loftferðalög 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi 5W904 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 25. júlí 2011. Áætlaður komutími flugsins var kl. 23:55, en samkvæmt upplýsingum frá Isavia ohf. má sjá að komutími flugsins var kl. 02:55 þann 26. júlí 2011, þremur klukkustundum síðar en áætlaður komutími kvað á um. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Ber IE að greiða 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 IE 5W904 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 25. júlí 2011.

Í kvörtuninni eru tiltekin brot IE á skyldu þess til að veita þjónustu og upplýsingar sem skylt er skv. reglugerð EB nr. 261/2004. FMS vill af þessu tilefni taka 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. mgr. greinarinnar skal flugrekandi m.a. afhenda farþegum, sem lenda í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflega tilkynningu um rétt þeirra skv. reglugerðinni. Þá er í 9. gr. reglugerðarinnar kveðið á um skyldu flugrekenda til 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 gístaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða



með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi brotið framangreindar skyldur þar sem félagið virðist hvorki hafa upplýst kvartanda um réttindi hans skv. 14. gr. né veitt honum fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. 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.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að afhenda farþegum ekki skriflegar upplýsingar um réttindi til skaðabóta og aðstoðar. Iceland Express hefur jafnframt brotið 9. gr. sömu reglugerðar með því að veita farþegum ekki þá þjónustu sem þar er kveðið á um með fullnægjandi hætti. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 9. og 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 31. ágúst 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson