

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 25/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W501 þann 14. ágúst 2011

I. Erindi

Þann 14. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C, D, E, F, G, H, I og J. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W501 frá Keflavík til London kl. 08:25 þann 14. ágúst sl. Áætlaður komutími til London var kl. 12:20 sama dag. Samkvæmt kvartendum varð rúmlega 9 klukkustunda seinkun á fluginu. Sökum seinkunarinnar misstu kvartendur af tengiflugi sínu frá London til Madrid. Kvartendur hafi því þurft að bóka og borga fyrir nýtt flug frá London til Madrid. Gera kvartendur kröfu um skaðabætur vegna seinkunarinnar. Að sögn kvartenda fékk hver þeirra afhentan úttektamiða fyrir veitingum að verðmæti 1.500 kr. Að auki hafi kvartendur fengið aðgang að tölvu með internettengingu og boðið að hringja eitt símtal. Samkvæmt kvartendum ákváðu þeir að halda áfram för sinni með IE en þeim hafi ekki verið boðinn annar valkostur og þegar kvartendur hafi spurst fyrir um skaðabætur vegna seinkunarinnar hafi þeim verið tilkynnt að IE myndi aðeins endurgreiða flugmiðana. Kvartendur hafi verið upplýstir um netfang þangað sem þeir gætu sent kröfur sínar og afhent staðfesting frá IE um seinkunina. Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki afhent kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega þrátt fyrir að kvartendur hafi sérstaklega farið fram á það. Einnig taka kvartendur fram að aðgangur að tölvum og sínum hafi verið ófullnægjandi miðað við fjölda farþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 11. nóvember sl. sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 30. nóvember og 13. desember sl. Með tölvupósti þann 14. febrúar sl. var IE tilkynnt að þar sem umsögn IE hefði ekki borist vegna málsins hygðist FMS, til að uppfylla rannsóknarskyldu, notast við umsögn IE úr öðru máli vegna sama flugs. Sú umsögn barst FMS þann 19. janúar sl. Þann 5. febrúar sl. sendi FMS tölvupóst til IE þar sem fram kom að FMS hefði þegar borist þó nokkrar kvartanir vegna seinkunar flugs 5W501 þann 14. ágúst sl. og að stofnunin hefði þegar ákvarðað í tveimur málum þar að lútandi. Af því tilefni vildi FMS veita IE tækifæri til að leysa úr öðrum kvörtunum vegna sama flugs á grundvelli fyrirliggjandi ákvarðana svo ekki þyrfti að koma til nýrra ákvarðana. Var IE veittur frestur til 12. mars sl. til að ná sátt í tilgreindum málum þ.a.m. því máli sem hér um ræðir.

Þann 8. mars sl. barst tölvupóstur frá IE þar sem fram kom að fyrirtækið hygðist senda inn sameiginleg andmæli vegna nánar tilgreindra kvartana um seinkun á flugi 5W501 þann 14. ágúst sl. Síðar sama dag barst umsögn IE vegna kvörtunar í málum vegna seinkunar á flugi 5W501 frá Keflavík til London þann 14. ágúst sl. Í umsögn IE kemur fram að seinkun sú sem varð á flugi 5W501 þann 14. ágúst sl. megi rekja til bilunar sem varð í flugvélinni á leið

hennar til Keflavíkur frá New York fyrr um morguninn þann sama dag. Seinkunin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem bilun hafi komið upp eftir flugtak og að ekki hafi verið með nokkru móti hægt að koma í veg fyrir seinkunina, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. IE hafi viðhaft allar ráðstafanir til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins, meðal annars með því að fá á leigu staðgönguvél. Staðgönguvélin hafi farið til London og tekið farþega þar á leið sinni til Keflavíkur. Máli sínu til stuðnings vísar IE til þess að FMS hafi áður ákvarðað í sambærilegu máli, þ.e. þegar bilunar verður vart á flugi og leigð er staðgönguvél sem fer öfugan hring, að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða og kvartendur eigi ekki bótarétt í slíkum tilvikum. Í fylgiskjali við umsögn IE fylgdi afrit af ákvörðun FMS í máli nr. 80/2011. Í umsögn IE kemur fram að hafi kvartendur reikninga vegna máltíða eða símakostnaðar muni félagið endurgreiða þann kostnað, enda sé hann sanngjarn. Sú umsögn sem FMS barst 8. mars sl. er efnislega samhljóða þeirri umsögn sem barst 19. janúar sl. og FMS hafði tilkynnt IE að stofnunin hygðist notast við vegna kvartana um seinkun á flugi 5W501 þann 14. ágúst sl.

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 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 EB nr. 261/2004.

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 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 farþega 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IE 5W501 frá Keflavík til London þann 14. ágúst sl. kl. 08:25. Fyrir liggur að um 10 klukkustunda seinkun varð á fluginu. Í umsögn IE kemur fram að seinkun flugs 5W501 þann 14. ágúst sl. megi rekja til þess að bilun varð í flugvélinni á leið hennar til Keflavíkur frá New York fyrr þann sama dag. Í umsögn IE er vísað til ákvörðunar FMS nr. 80/2011 til stuðnings þess að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati FMS er hér ekki um sambærileg tilvik að ræða. Í ákvörðun FMS nr. 80/2011 var um að ræða kvörtun vegna flugs sem var seinkað sökum þess að flugvélin bilaði eftir flugtak og þurfti að snúa aftur til brottfararstaðar af öryggisástæðum. Seinkun flugs 5W501 þann 14. ágúst sl. varð hins vegar vegna bilunar sem kom upp í öðru flugi.

Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. dóm 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. FMS hefur áður í máli nr. FMS10060081 komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana. Sú niðurstaða FMS var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11010506 frá 30. júní 2011.

Þá ber að geta þess að FMS hefur í öðrum málum fjallað um það flug sem hér er til skoðunar, sjá ákvörðun nr. 15/-, 21/-, 23- og 24/2012. Niðurstaða þeirra mála var sú að IE bæri skylda til að greiða skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna seinkunar á flugi 5W501 Keflavík til London þann 14. ágúst 2011. FMS kemst að sömu niðurstöðu í þessu máli sem hér er til skoðunar. IE ber að greiða hverjum kvartenda 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 5W501 Keflavík til London þann 14. ágúst 2011.

Í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að veita farþegum ákveðna aðstoð skv. 9. gr. þegar hann hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma.

Samkvæmt 2. mgr. 9. gr., sbr. i) lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IE skylda til að bjóða kvartendum að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita, bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Fyrir liggur að kvartendur fengu aðgang að tölvu með internettengingu og var boðið að hringja eitt símtal hverjum. Eins og málum er háttað verður að telja það fullnægjandi aðstoð í skilningi 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en kvartendur gera ekki kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna samskipta.

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

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hverjum 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 upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 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, 14. mars 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason