

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 17/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W871 þann 5. ágúst 2011

I. Erindi

Þann 24. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá þeim A, B, C, D og E. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W871 frá Keflavík til Almería á Spáni kl. 10:00 þann 5. ágúst sl.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegar hafi fyrst fengið upplýsingar um seinkun flugsins á brottfararskjá á Keflavíkflugvelli um níuleytið þann 5. ágúst sl. Þar hafi komið fram að næstu upplýsinga um flugið væri að vænta kl. 11:00. Samskonar upplýsingar hafi svo birst aftur á brottfararskjá um hálf tíma síðar. Engar nánari skýringar hafi fylgt þessum skilaboðum.

Að sögn kvartenda var farþegum boðnir úttektarmiðar fyrir veitingum og um kl. 11:00 hafi komið tilkynning í kallkerfi flugstöðvarinnar um að farþegum væri boðið í Bláa Lónið og hádegismat þar. Farþegum hafi verið tilkynnt að næstu upplýsingar um flugið væri að vænta um kl. 13:00 og farþegar yrðu sóttir með rútu um það leyti. Um kl. 15:00 hafi farþegar fengið upplýsingar um að brottför flugs 5W871 yrði kl. 00:40 um nóttina og þeim boðin hótalgisting og kvöldverður í Keflavík. Farþegar hafi svo verið fluttir með rútum aftur til Keflavíkflugvallar þar sem í ljós hafi komið að ekki væri hægt að fá gistingu fyrir hópinn í Keflavík en reynt yrði að finna hótél í Reykjavík í staðinn. Að lokum hafi farið svo að farþegar voru fluttir með rútu á hótél í Reykjavík og þeir komið þangað um kl. 17:00. Á hótelinu hafi farþegar fengið þær upplýsingar að þeir yrðu sóttir með rútu á hótelið kl. 21:45. Þegar kvartendur hafi komið aftur á hótelið kl. 21:30 hafi þeir fengið þær upplýsingar að enn væri búið að seinka brottför og að farþegar yrðu sóttir á hótelið kl. 23:30 og vélin færi í loftið kl. 02:00. Að lokum fór svo að flug 5W871 fór í loftið kl. 03:10 þann 6. ágúst sl.

Kvartendur taka fram að IE hafi staðið sig vel í að veita farþegum þá þjónustu sem þeir eiga rétt á skv. reglugerð EB nr. 261/2004. IE hafi boðið farþegum veitingar, hótalgistingu og flutning milli staða. Að auki hafi IE boðið farþegum í Bláa Lónið. Hins vegar hafi upplýsingagjöf til farþega ekki verið sem skyldi. Farþegar hafi þurft að bíða lengi eftir upplýsingum og þurft að ganga á starfsfólk IE að eigin frumkvæði til að nálgast upplýsingar. Af þessu hafi skapast óvissa og óþægindi fyrir farþega. Einnig kemur fram að IE hafi ekki fært kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Gera kvartendur kröfu um skaðabætur vegna seinkunnar flugsins auk þess sem kvartað er undan því að IE hafi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. ágúst sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 14. september og 23. september sl. Þann 24. janúar sl. var IE tilkynnt að umsögn hefði ekki borist frá fyrirtækinu þrátt fyrir ítrekanir og að ákvörðunar væri að vænta í málinu. Engar athugasemdir bárust frá IE.

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 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi IE 5W871 frá Keflavík til Almería þann 5. ágúst sl. kl. 10:00. Brottför flugsins var kl. 03:10 þann 6. ágúst sl., tæpum 20 klukkustundum eftir upphaflega áætlaðan brottfarartíma. 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 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskortum. Ber IE að 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, vegna seinkunar á flugi IE 5W871 frá Keflavík til Almería þann 5. ágúst 2011.

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 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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 03 febrúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason