

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 58/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W184 þann 21. október 2011

I. Erindi

Þann 25. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A fyrir hönd B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W184 frá Alicante til Keflavíkur kl. 00:15 þann 21. október 2011.

Í kvörtuninni kemur fram að fluginu hafi verið aflýst/seinkað og að flugið hafi farið kl. 17:50, u.þ.b. 18 klukkustundum síðar en áætlað var. Þá segir í kvörtun að þegar nálgast brottför var farþegum tilkynnt að flugleið hefði verið breytt og að millilent skyldi í Shannon á Írlandi. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur fengu máltíð meðan á töfinni stóð, hóteltgistingu og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu en hins vegar hafi IE ekki fært kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Einnig kemur fram í kvörtun að matur og drykkir hafi klárast um borð eftir um 1,5 tíma flug.

Kvartendur höfðu samband við IE vegna málsins og fóru fram á bætur vegna tafarinnar. Þeirri kröfu var hafnað af hálfu IE með vísan til þess að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, óvænt tæknileg vandamál sem upp komu með nánast engum fyrirvara.

Fara kvartendur fram á 400 evrur í skaðabætur fyrir hvorn farþega vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. nóvember sl. og var beiðnin ítrekuð þann 15. desember og 27. desember sl., 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 D hjá Isavia ohf. til að fá staðfestan komutíma flugs 5W184 þann 21. október 2011. Í svari hans kom fram að komutími umrædds flugs var kl. 23:46 þann 21. október 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 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

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.

Kvartendur fara fram á skaðabætur á þeim grundvelli að flugi IE frá Alicante til Keflavíkur þann 21. október sl. hafi verið aflýst. Að mati Flugmálastjórnar er ekki hægt að fallast á þá túlkun kvartenda. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 útskýrir dómstóllinn muninn á seinkun og aflýsingu í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í dómnum kemur fram að um seinkun í skilningi 6. gr. reglugerðarinnar sé að ræða í þeim tilvikum sem flug er starfrækt í samræmi við upprunalega ferðaáætlun en raunverulegur brottfarartími er síðar en áætlaður brottfarartími. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglugerðarinnar teljist það hins vegar aflýsing þegar áður áætlað flug er ekki starfrækt. Í málinu liggur fyrir að



ekki var hætt við áætlun flugs 5W184. Þvert á móti var flugið starfrækt, þó ekki hafi það verið nákvæmlega í samræmi við upprunalega ferðaáætlun. Er það því niðurstaða FMS að flugi 5W184 hafi ekki verið aflýst í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar liggur fyrir að umrætt flug var starfrækt með upphaflegu flugnúmeri og að brottför þess var kl. 17:50 þann 21. október sl. Samkvæmt upplýsingum frá Isavia ohf. má sjá að komutími flugsins var kl. 23:46 þann 21. október 2011, tæpri 18 og hálfri klukkustund 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 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Ber IE 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, vegna seinkunar á flugi IE 5W184 frá Alicante til Keflavíkur þann 21. október 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 hvorum 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, 5. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson