

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 79/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi W23131N þann 2. september 2012

I. Erindi

Þann 5. október sl. voru, á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, framsendar frá þýsku flugmálastjórninni, Luftfahrt-Bundesamt LBA, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS) kvartanir frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) W23131N frá Keflavík til Berlínar kl. 08:35 þann 2. september sl. Áætlaður komutími til Berlínar var kl. 14:20. Þann 29. ágúst sl. fengu kvartendur tilkynningu í tölvupósti frá Fluege um breytingu á brottfaratíma. Nýr brottfarartími var daginn eftir þann 3. september kl. 21:50. Kvartendur hafa engar útskýringar fengið á ástæðu aflýsingarinnar. Kvartendur fara fram á skaðabætur, endurgreiðslu kostnaðar vegna samskipta, fæðis og gistingar sem og ferðir á flugvöll í Keflavík og bílaleigubíl sem þau urðu að taka til að komast til Nürnberg frá Berlín vegna þess hve seint þau komu til Berlínar. Í kvörtun kemur einnig fram að IE hafi ekki fært kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. október sl. og var beiðni um umsögn var ítrekuð þann 20. nóvember sl. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði brugðist við innan 7. daga yrði ákvörðun tekin sem byggð væri á fyrirbyggjandi gögnum. Engin umsögn hefur borist 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. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst,

boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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.

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.

Fyrir liggur að flugi kvartenda W23131N frá Keflavík til Berlínar þann 2. september sl. var aflýst og þau bókuð í annað flug einum og hálfum sólarhring seinna. Kvartendur hafa farið fram á greiðslu skaðabóta vegna aflýsingarinnar. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IE með engu móti fært fram sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. 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.

Kvartendur gera einnig kröfu um greiðslu kostnaðar vegna hótalgistingar, uppihalds, samskipta og ferða. Flugmálastjórn minnir á að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótalgistingu 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. Kvartendum var tilkynnt um aflýsingu umrædds flugs fjórum dögum fyrir brottför þess. Í ljósi þess er ekki hægt að fallast á kröfu um greiðslu vegna ferða út á flugvöll. Þá er einnig ekki hægt fallast á kröfu um endurgreiðslu kostnaðar á bílaleigubíl í Berlín þar sem ekki er gert ráð fyrir endurgreiðslu á slíkum kostnaði í reglugerð EB nr. 261/2004. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna gistingar, samskipta og máltíða og hressinga í samræmi við lengd þeirrar tafar á brottför sem kvartendur urðu fyrir. Kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna ferða út á flugvöll og bílaleigubíls er hafnað.

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. málsl. 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 skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna samskipta, gistinga og máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a- og b-lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 29. nóvember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson