



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 67/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU501 5. mars 2011

I. Erindi

Þann 4. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til London Gatwick þann 5. mars 2011 með áætlaðri brottför kl. 07:00 og komu til London Gatwick kl. 09:55. Vegna seinkunar á brottfarartíma flugsins, sem nam um þremur klukkustundum, gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 23. júní sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 25. ágúst og 2. september sl.

Þá aflaði Flugmálastjórn upplýsinga frá Isavia ohf., rekstraraðila flugvalla og flugleiðsöguþjónustu á Íslandi, um brottfarartíma flugs AEU501 frá Keflavík þann 5. mars 2011. Samkvæmt upplýsingum Isavia, dags. 23. september sl., var brottför flugsins skráð kl. 10:03 en þar um að ræða hlaðfarartíma (off-block time) en það er sá tími sem loftfar hefur flughreyfingar fyrir brottför, skráður af afgreiðsluaðila og stundvísi flugfélaga er miðuð við.

Með vísan til framangreindra upplýsinga um brottfarartíma flugs AEU501 var IE í kjölfarið veittur stuttur frestur til að leggja fram gögn er sýndu komutíma flugsins til London Gatwick. Í tölvupósti D, hdl., f.h. IE frá 23. september sl. kom fram að flugvélin lenti á London Gatwick kl. 12:47, innan þriggja tíma frá áætluðum landingartíma og var á stæði í London Gatwick nákvæmlega þrem tímum eftir áætlaðan landingartíma, eða kl. 12:55.

Þá barst FMS umögn IE vegna kvörtunarinnar með bréfi D dags. 26. september sl. Í umsögn kemur fram að flugblokkir hafi verið teknar af hjólum í Keflavík kl. 10:03 og raunbrottför flugsins (e. Actual Departure), þ.e. flugtak verið kl. 10:11. Raunkoma (e. Actual Arrival) flugsins til London Gatwick hafi verið kl. 12:47 og blokkir verið færðar á hjól kl. 12:55. Áætluð landing (e. Estimated Arrival) hafi verið kl. 12:47 og sé það sá tími sem farþegum hafi verið tilkynnt um borð í vélinni.

Ástæða seinkunarinnar hafi verið óvænt bilun á vélinni sem var að koma frá Newark í N-Ameríku. Af hálfu IE er vísað til dóms Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07 og að með engu móti hafi verið hægt að koma í veg fyrir seinkunina sem hafi verið vegna óvæntrar bilunar vélarinnar, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. Allar ráðstafanir hafi hins vegar verið gerðar til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins. Þar sem raunkoma flugsins hafi verið kl. 12:47, sem sé innan við 3 klst. frá áætluðum landingartíma eigi kvartendur enga kröfu á hendur IE vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 5. mars. sl.

Með tölvupósti FMS dags. 26. september sl. var kvartendum gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins og umsagnar IE. Bárust athugasemdir með tölvupósti dags. 27. október sl.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Neytendur flugþjónustu og 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 stjórnáskilanna nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðarlaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi fyrir flugrekandann.

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 nr. 261/2004/EB.

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 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 (*reach their final destination three hours or more after the arrival time originally scheduled by the air carrier*), geta átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr.

Hvort komutíma til ákvörðunarstaðar samkvæmt framangreindu skuli miða við hlaðkomutíma (on-block time), þ.e. þann tíma sem flugvél stöðvast að á flugvélastæði að loknu flugi, landingartíma eða annað, er enn sem komið er ekki að finna frekari leiðbeiningar um í dómaframkvæmd Evrópudómstólsins. Iceland Express byggir á því að miða beri við skráðan landingartíma flugs AEU501, sem þá leiðir til þess að komutími flugsins til ákvörðunarstaðar sé innan þriggja tíma seinkunar á flugi, sbr. dóm Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07.

Tími sem skráður er á farseðil kvartenda sem áætlaður komu- og brottfarartími, sbr. bókun þeirra í flugið, er á hinn bóginn hlaðfarar- og hlaðkomutími. Það er og það tímamark sem rekstraraðilar flugvalla miða við og gefa upp sem komu- og brottfarartíma flugs og stundvísi flugfélaga er miðuð við. Er það mat FMS að miða skuli komu flugs til ákvörðunarstaðar, í skilningi dóms Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, við hlaðkomutíma flugvélar.

Samkvæmt framangreindum dómi Evrópudómstólsins getur farþegi byggt á rétti til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 nemi seinkun á komu farþega til ákvörðunarstaðar þremur klukkustundum eða meira en upprunaleg áætlun flugrekanda kvað á um. Er það mat FMS að til að fulls samræmis sé gætt verði að gera skörp skil um viðmiðunartíma við ákvörðun um skaðabótaskyldu flytjanda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þegar um seinkun á flugi er að ræða. Fyrir liggur að hlaðkomutími flug AEU501 á London Gatwick var kl. 12:55, þremur klukkustundum síðar en upprunaleg áætlun IE kvað á um, sbr. upplýsingar í bókun kvartenda í flugið. Í ljósi alls sem að framan er rakið og með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, geta kvartendur í máli þessu gert kröfu um greiðslu skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 5. mars 2011, nema sýnt sé fram á af hálfu IE að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. færi hann sönnur 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. Er hér um að ræða undantekningu frá meginreglu reglugerðarinnar um greiðslu skaðabóta sem túlka verður þröngt, sbr. dómur Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*, sbr. sérstaklega 20. málsgrein dómsins.

IE hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum aðstæðum, þ.e. vegna óvæntrar bilunar flugvélarinnar, sem var að koma frá Bandaríkjunum. Ekki hafa verið lögð fram nein gögn af hálfu IE sem sýna fram á í hverju umrædd bilun flugvélarinnar var fólgin, ástæðum bilunar né annað. Hefur IE ekki tekist sönnun um að seinkunina flugsins hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem leyst geta félagið undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

Er það niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur hvert vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 5. mars 2011, skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hverjum kvartanda 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 5. mars 2011.

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, 2. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét H. Kristínar

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*