



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 67/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu/seinkun á flugi 5W361 þann 1. október 2011

I. Erindi

Þann 7. desember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W361 frá New York til Osló, með millilendingu í Keflavík, þann 30. september 2011. Áætluð landing í Osló var kl. 13.40 þann 1. október 2011. Frá Osló átti kvartandi framhaldsflug með Air Baltic til Riga, Lettlandi, kl. 21.00. Eftir að flug 5W361 frá Keflavík til Osló hafði tvisvar reynt að lenda í Osló var því snúið til Gautaborgar í Svíþjóð þar sem lent var um kl. 15.00. Í kvörtuninni kemur fram að farþegar hafi beðið til kl. 19.00 á flugvellinum í Gautaborg en þá kom rúta sem flutti þá til Osló. Kl. 22.30 komu farþegarnir með rúttunni á aðallestarstöðina í Osló sem varð til þess að kvartandi missti af flugi sínu til Riga og varð fyrir aukakostnaði vegna þessa í Osló (almenningsþingur, hótél, matur og drykkur).

Að mati kvartanda var flugið ekki framkvæmt með fullnægjandi hætti þar sem það fór ekki til Osló eins og áætlað var og því megi líta svo á að fluginu hafi verið aflýst í samræmi við 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ef ekki er fallist á að um aflýsingu sé að ræða þá verði að líta svo á að fluginu hafi seinkað í skilningi 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugið átti að lenda í Osló kl. 13.40 en í raun kom kvartandi ekki til Osló fyrr en um kl. 22.30 og þá aðeins á aðallestarstöðina.

Kvartandi bendir á að þrátt fyrir að umrætt flug hafi ekki getað lent í Osló vegna veðurs þá gátu öll önnur flug lent þar. Ekkert annað flug fór til Gautaborgar eða gat ekki lent í Osló vegna veðurskilyrða. Þar af leiðandi geti IE ekki byggt á óviðráðanlegum aðstæðum.

Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur úr hendi IE að fjárhæð 400€ og endurgreiðslu á flugmiðanum frá Keflavík til Osló, að fjárhæð 119,5\$.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti dags. 13. desember 2011 og var beiðnin ítrekuð 3. og 16. janúar sl., auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. 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. loftferðalaga.



Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef ekki nást sættir með öðrum hætti. Er ákvörðun stofnunarinnar bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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. 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 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 hins vegar að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu 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 a.m.k. þremur tímum síðar en upprunalega áætlun flugrekendans kvað á um, 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.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður 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 kvartandi kom til Osló rúmum 10 tímum síðar en áætlað var í flugbókun. Kvartandi hefur farið fram á bætur frá IE vegna aflýsingar/seinkunar og endurgreiðslu á farmiðanum frá Keflavík til Osló. Fram kemur í kvörtun að IE gat ekki lent umræddri vél í Osló vegna veðurskilyrða.



Hvort sem framangreint tilvik falli undir aflýsingu flugs eða seinkun þá verður að skoða hvort um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem leysa flugrekanda undan skyldu til greiðslu skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við mat á þeim atvikum er kunna að falla undir óviðráðanlegar aðstæður sbr. áður nefnda 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er litið til þess skilyrðis að flugrekanda ber að hafa gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að afstýra umræddri töf. FMS hefur upplýsingar um það að í því tilviki sem hér um ræðir kom þoka í veg fyrir að flugvél IE gat lent í Osló. Samkvæmt upplýsingum úr ATM fluggagnagrunni, sem hýstur er hjá Isavia ohf., og FMS hefur aðgang að má hins vegar sjá að á þessum tíma var unnt að fljúga frá Keflavík til Osló. Flugvél Icelandair flaug frá Keflavík kl. 08:03 þennan sama dag og lenti athugsemdalaust í Osló. Má því telja ljóst að umrædd flugleið hafi verið fær, flugvöllurinn sjálfur var opinn flugumferð og þeim flugvélum sem höfðu viðeigandi búnað var ekkert að vanbúnaði að lenda á þessum tíma á Gardermoen flugvelli í Osló.

Í tilvikum sem þessum ræður blindflugsbúnaður flugvallar og flugvélar auk þjálfunar flugmanna því hvort takmarkað skyggni hamli landingu eður ei. Saman eru þessi atriði greind eftir svokallaðri CAT flokkun, sem kveður annars vegar á um hvort loftfar hafi yfir tilskildum blindlandingarbúnaði að ráða og hins vegar hvort flugmaður hafi hlotið viðeigandi þjálfun. Flokkunin er stigskipt og er CAT I flokkurinn lægsti flokkurinn en CAT IIIC sá hæsti. Til skýringar má nefna að loftför sem uppfylla skilyrði CAT I flokksins hafa einungis heimild til nákvæmnisblindaðflugs- og landingar þegar skyggni er a.m.k. 800 metrar eða flugbrautarskyggni er a.m.k. 550 metrar. Til samanburðar veitir CAT IIIB flokkurinn heimild til nákvæmnisblindaðflugs- og landingar þegar flugbrautarskyggni er 75 metrar eða meira sbr. orðskýringu fyrir nákvæmnisaðflug og landingu í 3. gr. reglugerðar nr. 694/2010 um almannaflug flugvéla. Því hærri CAT heimild sem loftfar hefur, því minna skyggni er loftfarinu unnt að lenda í. Á flugvöllum hvar þoka er algeng er vaninn almennt sá að loftför og flugvellir uppfylli skilyrði CAT III flokksins.

Í ofangreindu máli er um að ræða skilin á milli þess að loftfar hafi CAT II eða CAT III heimild. Astraeus var sá flugrekandi sem sá um að fljúga fyrir IE á þeim tíma sem umrætt flug fór fram. Samkvæmt flugrekstrarleyfi Astraeus hafði félagið heimild til að framkvæma CAT III aðflug á öllum sínum flugvélum, sem ásamt tilskilinni þjálfun flugmanna ætti almennt að nægja til að fá landingarheimild í Osló miðað við veðurskilyrði þennan dag.

Flugmálastjórn lítur svo á að í ljósi þess að flugvöllurinn var opinn fyrir almenna flugumferð umræddan dag þá sé það ábyrgð IE að tryggja að þær flugvélar sem félagið er að nota séu með viðeigandi útbúnað svo unnt sé að veita farþegum þá þjónustu sem þeir hafa keypt hjá félaginu. Verður að telja að félagið hafi ekki gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra töfinni, enda hefði verið unnt að tryggja það að umrædd flugvél og flugmenn hennar uppfylltu skilyrði CAT III.



Með hliðsjón af ofangreindu er ekki hægt að fallast á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Áðurnefnd 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er undantekning sem ber að túlka þröngt og verður skortur á útbúnaði, sem orsakar töf, ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi laganna, og því verður ekki á það fallist að IE hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að afstýra umræddri töf.

Umsögn IE vegna kvörtunar þessarar hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IE með engu móti fært fram sönnur fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið ræða, í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, er leyst getur félagið undan skaðabótaskyldu. Þá hefur FMS í annarri ákvörðun nr. 48/2012 vegna sama flugs 5W361 komist að þeirri niðurstöðu að um seinkun hafi verið að ræða og IE sé bótaskyld.

Með hliðsjón af framangreindu ber IE að greiða 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 5W361 þann 1. október 2011.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu á farmiðanum frá Keflavík til Osló. Í ljósi þess að litið er svo á að umrætt flug hafi farið fram en seinkun hafi orðið á því verður ekki séð að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu farmiðanum. Í ljósi þess þá er þessari kröfu kvartanda hafnað.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða 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 5W362 1. október 2011.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytisins skv. 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, 15. október 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson