

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 57/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU903 7. nóvember 2010

I. Erindi

Þann 7. mars sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 15:30 þann 7. nóvember 2010. Vegna tæknilegra vandamála var seinkun á brottför flugsins og komu kvartendur á lokaákvörðunarstað í Kaupmannahöfn kl. 4:00 að morgni þess 8. nóvember 2010. Fram kemur að skort hafi verið upp upplýsingar af hálfu IE og takmarkað verið veitt af máltíðum. Þá hafi kvartendur orðið fyrir óþægindum vegna seinnar komu til flugvallarins í Kaupmannahöfn en erfitt hafi verið að ferðast frá flugvellið og til heimilis á þessum tíma dags.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 18. mars sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 19. apríl, 27. maí og 28. júní sl. Með bréfi C, hdl., dags. 5. júlí sl. barst umsögn IE þar sem fram kom að brottför flugs AEU901 þann 7. nóvember hefði seinkað af óviðráðanlegum aðstæðum, þ.e. vegna óvæntrar bilunar vélarinnar sem vart var við skömmu fyrir brottför. Þá kemur fram að í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C549/07 segi að flugrekandi geti ekki borið fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum þegar tæknileg bilun á sér stað, nema bilunin eigi rætur að tekja til aðstæðna sem eru ekki hluti af venjulegri starfsemi og hafi ekki verið hægt að afstýra. Í dómnum komi fram að ef flugrekandi hafi viðhaft allar ráðstafanir, hvort sem er fjárhagslegar, í formi mannafla eða tækjabúnaðar, án þess þó að það hafi valdið honum óbærilegu tjóni, hafi ekki verið hægt að koma í veg fyrir umrædda seinkun af óviðráðanlegum aðstæðum. Í tilvikinu sem hér um ræði hafi með engu móti verið hægt að koma í veg fyrir seinkunina sem varð 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. Í þessu sambandi hafi IE tekið á leigu staðgönguvél til að koma í veg fyrir frekari seinkun flugsins en umsögn fylgi skjal því til staðfestingar. Ekki verði séð að þessar aðstæður verði túlkaðar sem hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda, enda ekki um tæknilega bilun að ræða sem vart verður við í reglubundnu viðhaldi flugvélarinnar heldur óvænt atvik sem vart var við skömmu fyrir brottför. Með öryggi farþega í huga hafi réttar ákvarðanir verið teknar í umrætt sinn. Í ljósi þessa eigi kvartandi engar kröfur á hendur IE vegna seinkunar á flugi AEU903 þann 7. nóvember sl.

Kvartendum var gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins og umsagnar IE með tölvupósti FMS dags. 6. júlí sl. Engar athugasemdir bárust.

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 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, 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 sem neytenda flugþjónustu. Meginreglan er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða ef um mikla seinkun er að ræða. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur færst 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 framangreindri meginreglu sem túlka verður þröngt svo sem fram kemur í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*, sbr. 20. málsgrein dómsins.

Fyrir liggur að seinkun á brottför á flugi AEU903 þann 7. nóvember sl. nam meira en þremur klukkustundum. IE hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum aðstæðum, þ.e. vegna óvæntrar bilunar sem vart var við skömmu fyrir brottför. Þá vísar IE í tölvupóst dags. 7. nóvember 2010 þar sem fram kemur að fengin hafi verið staðgönguvél til að fljúga frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur kl. 19:30 þann sama dag og til baka frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 23:30. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í áðurnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem vart verður við viðhald eða er afleiðing misbrests við viðhald yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Samkvæmt dóminum hvílir jafnframt á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram að ekki hafi verið hægt að afstýra afleiðingum hinna óviðráðanlegu aðstæðna jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til. Af niðurstöðu dómsins er ljóst að sérstök, alvarleg og ófyrirsjáanleg, utanaðkoma atvik sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda þarf til svo réttlæti undanþágu frá meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til greiðslu skaðabóta í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunna á flugi. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands að flugi AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 7. nóvember 2010 hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst geti flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar. Skal Iceland Express greiða hvorum kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi AEU903 7. nóvember 2011 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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.

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, 2. ágúst 2011