

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 73/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu/seinkun á flugi FI688 þann 17. mars 2012

I. Erindi

Þann 9. apríl sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI688 frá Orlando til Keflavíkur 17. mars sl. kl. 19:00. Þegar kvartendur mættu á flugvöllinn fengu þeir upplýsingar um að töf væri á fluginu vegna vélarbilunar. Fluginu seinkaði til k. 19:00 þann 18. mars eða um sólarhring. Í kvörtun kemur fram að kvartendur hafi beðið í yfir 12 tíma áður en þeim var komið fyrir á hóteli og þá hafi þau hvorki verið búin að fá mat eða drykk. Boðið var upp á úttektarmiða fyrir mat og drykk en biðin eftir þeim var svo löng að ekki var hægt að nota þá. Einnig kemur fram að upplýsingagjöf til farþega hafi verið mjög slæm sem hafi skapað verulega óánægju. Kvartendur segjast ennfremur ekki hafa fengið upplýsingar um réttindi sín.

Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna aflýsingarinnar/seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. apríl sl. Þann 3. maí sl. barst svohljóðandi svar frá IA:

„Öryggi farþega Icelandair er alltaf sett í fyrirúm og Icelandair gera alltaf sitt besta til að viðhalda vélum sínum þannig að þær bili ekki og er ýtarleg viðhaldsskýrsla send til Flugmálastjórnar. Þar sem við vitum ekki til þess að það hafi verið gerðar athugasemdir af hálfu Flugmálastjórnar vegna viðhalds viðkomandi vélar, teljum við auðsjáanlegt að þessi ákveðna bilun falli undir skilmála EB reglugerðar 261/2004 um ófyrirséða atburði og því séum við ekki bótaskyld, en veitum aðstoð í samræmi við reglugerð eftir þörfum hvers og eins farþega.

Bæklingur um réttindi flugarþega er fyrirbyggjandi á flugvöllum og aðgengilegur öllum farþegum okkar.“

Einnig var meðfylgjandi svar frá viðhaldinu sem var svohljóðandi:

„ Já þetta var þannig að þegar að vélin lenti í SFB daginn áður þá fékk hún fugl í sig.

Partur af kvikindinu lenti á hraða skynjara sem staðsettur er á nefi vélarinnar, þessi skynjari var síðan tekin af og hreynsaður ásamt öllum leiðslum sem tengjast við hann, kerfið var svo prófað eftir kúnstarinnar reglum og allt virtist í lagi.

Þegar vélin fór svo í flugtak dagin eftir kom í ljós að hraðamælir flugstjóra megin sýndi ekki rétt. Og þá var ljóst að eithvað meira hafði skemst, annaðhvort skynjarin sjálfur eða tölvan sem tekur við skilaboðunum frá honum.

Það var ákveðið að skifta um hvoru tveggja, og þar sem þessir hlutir voru ekki til í SFB, þurfti að fá þá annarstaðar frá og það tók það langan tíma að áhöfnin endaði í crew rest.

Bird strike er náttúrulega alltaf unforseen, en það má hinsvegar deila um hvort við hefðum átt að skifta strax um þessa hluti, þó svo að þeir stæðust allar prufanir.“

Kvartanda var send umsögnin til umsagnar þann 8. maí sl. Svar barst frá þeim þann 14. maí sl. þar sem kvartendur ítreka að þau hafi engar upplýsingar fengið um réttindi sín og hvorki fengið mat né drykk í 12 tíma vegna þeirrar ringulreiðar sem hafi verið.

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 stjórnáslutlaga 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 aflýsingar eða 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 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 áttu bókað far með flugi FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 17. mars sl. Brottför flugsins seinkaði um sólarhring vegna vélarbilunar og vegna þess að áhöfnin var komin á tíma og mátti ekki fljúga. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í fyrrnefndum 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 koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna. Þá er í dómnum tekið fram að sú staðreynd að flugrekandi hafi hagað viðhaldi flugvélar í samræmi við lágmarksreglur sé í sjálfu sér ekki nægjanleg til að sýna fram á að flugrekandi hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og geti þannig leyst flugrekanda undan skyldu til greiðslu skaðabóta skv. reglugerðinni.

Í öðrum dómi Evrópudómstólsins frá 12. maí 2011 í máli C-294/10 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu, að því er varðar orðalagið „ nauðsynlegar ráðstafanir“, að flugrekandi sé skyldugur til að skipuleggja sinn aðbúnað þannig að til staðar sé ákveðin lágmarks „aukatími“ eftir áætlaðan brottfaratíma til að flug geti farið af stað eftir að óviðráðanlegum aðstæðum lýkur. Í máli þessu lá fyrir að eftir að óviðráðanlegum aðstæðum lauk sem olli rúmlega tveggja tíma töf mátti áhöfnin ekki vinna lengur sem leiddi til þess að aflýsa þurfti fluginu.

Það er mat Flugmálastjórnar að sú bilun sem kom upp og viðgerð sem fylgdi í kjölfarið, og olli seinkun flugsins, verði að teljast hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Með hliðsjón af því sem fram kemur í svari IA varðandi viðhaldið verður ekki fallist á það að IA hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana sem geti undanskilið félagið frá skyldu til að greiða skaðabætur skv. 7. gr. Það er því mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. hafi valdið seinkun á brottför flugs FI688 þann 17. mars sl.

Ber Icelandair að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartanda 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, hvers flugi er aflýst, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IA, þá er það mat FMS að það að bæklingur sé til staðar á flugvellingum uppfylli ekki framangreindar kröfur og að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Icelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Icelandair 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, 8. nóvember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson