

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 54/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W901 þann 10. nóvember 2011

I. Erindi

Þann 19. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A fyrir hönd B. (hér eftir nefndur kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 08:40 þann 10. nóvember sl.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi var upplýstur um að flugi hans myndi seinka við komu hans á flugvöllinn. Var kvartandi beðinn um að koma aftur kl. 14:00 síðar sama dag til innritunar í flugið, en áætluð brottför þess var kl. 16:45. Ferðaðist kvartandi þá aftur til Reykjavíkur með einkabifreið og til baka aftur til Keflavíkur kl. 14:00. Segir í kvörtuninni að raunbrottför flugsins hafi verið kl. 16:55 þann 10. nóvember sl.

Að sögn kvartanda var engin þjónusta veitt af hálfu IE meðan á töfinni stóð. Fer kvartandi fram á greiðslu 400 evra skaðabóta með vísan til reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem að töfin var lengri en þrjár klukkustundir. Fer kvartandi einnig fram á að IE greiði kr. 20.000 fyrir viðbótar ferðir sem fara þurfti á milli Keflavíkur og Reykjavíkur, kr. 1500 fyrir máltíðir meðan á biðinni stóð sem og kr. 1000 vegna símtalskostnaðar sem til féll vegna atviksins, samtals kr. 22.500 viðbótarkostnaður.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. nóvember sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 15. og 27. desember 2011, auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirliggjandi 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. 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. Er sú ákvörðun 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 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi 5W901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 08:40 þann 10. nóvember sl. Samkvæmt upplýsingum úr ATM fluggagnagrunni, sem hýstur er hjá Isavia ohf., og FMS hefur aðgang að, má sjá að brottför flugsins var kl. 17:05 þann 10. nóvember sl., tæpri 8 og hálfri klukkustund síðar en áætlaður brottfarartími kvað á um. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekuð tækifæri og hefur félagið ekki gert nokkurn reka að því að sanna að umrædd seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskortum. 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 IE 5W901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 10. nóvember 2011.

Í kvörtuninni eru tiltekin ýmis brot IE á skyldu þess til að veita þjónustu skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. FMS vill af þessu tilefni taka fram 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, hótulgistingu og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn



kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi brotið framangreindar skyldur þar sem félagið virðist ekki hafa veitt kvartanda fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar. Kvartandi átti rétt á að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. Með hliðsjón af útlögðum kostnaði kvartanda er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá IE vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símtala skv. 2. mgr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í reglugerð EB nr. 261/2004 og lögum um loftferðir nr. 60/1998 er hvergi kveðið á um skyldu flugrekanda til að standa straum af kostnaði við ferðalög farþega til eða frá flugvelli, þegar um seinkun flugs eða aflýsingu er að ræða, nema akstur á milli flugvallar og gististaðar komi til. Seinkun á flugi 5W901 leiddi ekki til þess að kvartandi þurfti að bíða næturlangt eftir fari og kom því ekki til flutnings á milli flugvallar og gistiaðstöðu. Kvartandi valdi að aka aftur til Reykjavíkur meðan á töfinni stóð. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 eða laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til sérstakrar endurgreiðslu frá IE vegna kostnaðar við ferðir á milli Keflavíkur og Reykjavíkur meðan á töfinni stóð þann 10. nóvember 2011.

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.

Iceland Express skal endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu sömu reglugerðar.

Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 9. 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, 18. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson