

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 57/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu/seinkun á flugi 5W413 þann 7. ágúst 2011

I. Erindi

Þann 30. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W902 frá Kaupmannahöfn til Keflavík 7. ágúst 2011 kl. 15:20 og áfram sama dag með flugi IE 5W413 frá Keflavík til New York kl. 17:50. Fluginu frá Kaupmannahöfn seinkaði sem gerði það að verkum að kvartendur misstu af fluginu frá Keflavík til New York. Kvartendur fóru hins vegar með flugi IE 5W425 til Boston þann 8. ágúst. Í fylgigögnum með kvörtuninni er staðfesting frá IE um að kvartendur komust ekki með flugi 5W413 vegna seinkunar á flugi 5W902 frá Kaupmannahöfn sama dag.:

Confirmation on delay on flight 5w902 from Copenhagen on the 7th of August.

This delay is due to technical reasons.

Arrival was at 23:36 on the 7th of August.

All connecting passengers lost their connecting flight and therefore had to leave on the 8th of August.

Estimated time of arrival in Boston is 8:30pm. Passengers will then take a bus from Boston airport to Newark airport that takes about 4 hours.

Kvartendur fengu hressingu, fæði og húsnaði auk flutnings milli flugvallar og hótels á meðan beðið var eftir öðru flugi. Fram kemur í kvörtun að kvartendur hafi ekki fengið bætur vegna seinkunar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. desember sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 27. desember 2011 og 9. janúar 2012, 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.

Flugmálastjórn fékk staðfestingu frá Isavia um að flug IE 5W143 hafi farið frá Keflavík til New York á áætlun þann 7. ágúst 2011. Isavia staðfesti einnig að flug IE 5W902 frá Kaupmannahöfn hefði lent í Keflavík kl. 23.34.

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.

Kvartendur á flug með IE frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur flug nr. 5W902 áætluð landing í Keflavík var kl. 16:30 og áætluð brottför frá Keflavík til New York sama dag var kl. 17:50. Brottför flugs 5W902 frá Kaupmannahöfn seinkaði hinsvegar og vélin lenti í Keflavík kl. 23:34, rúmlega sjö klst. á eftir áætlun. Þetta varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til New York sem fór á áætlun skv. upplýsingum frá Isavia. Kvartendum var svo komið á áfangastað með öðru flugi og langferðabíl daginn eftir.

Það er mat Flugmálastjórnar að ástæða þess að kvartendur misstu af flugi sínu 5W413 hafi verið seinkun á flugi 5W902 sama dag. Fyrir liggur að seinkunin á flugi 5W902 voru rúmlega 7 klukkustundir. Eins og fram hefur komið hér að framan geta farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira seinkun átt rétt á bótum skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 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. 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 sönnunarskorti. Ber IE að 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, vegna seinkunar á flugi IE 5W902 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 7. ágúst 2011.

Það er mat Flugmálastjórnar að kvartendur eigi ekki rétt á bótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna flugs 5W413 til New York sem þau misstu af vegna seinkunar á flugi 5W902 frá Kaupmannahöfn og þess óhagræðis sem þeir urðu fyrir vegna þess.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson