



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 56/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU501 9. mars 2011

I. Erindi

Þann 18. mars sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:00 þann 9. mars sl. Vegna tæknilegra vandamála var seinkun á brottför flugsins um 4 klukkustundir. Gerir kvartandi kröfu um endurgreiðslu á kostnaði við tölvupóstsendingar á flugvelli (um 22 GBP) og skaðabætur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 28. mars sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 25. maí og 28. júní sl. Með bréfi B, hdl., dags. 7. júlí sl. barst umsögn IE þar sem fram kom að brottför flugs AEU501 þann 9. mars kl. 7:00 frá Keflavík hefði seinkað til kl. 10:55 þann sama dag. Af óviðráðanlegum ytri aðstæðum, bilun í ljósi í landingarbúnaði sem kom í ljós skömmu fyrir flugtak var fluginu seinkað og öllum farþegum tilkynnt um seinkun flugsins í samræmi við ákvæði 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. 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 töf á áætlun flugsins. Þá væri seinkun á umræddu flugi undir 4 klukkustundir og flugrekandi sé því ekki skyldur til greiðslu skaðabóta til farþega. Kvartandi eigi engar kröfur á hendur IE vegna seinkunar á flugi AEU501 þann 9. mars sl.

Með tölvupósti FMS dags. 8. júlí sl. var kvartanda gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins og umsagnar IE. Í tölvupósti kvartanda sama dag kom fram að kvartandi liti enn svo á að IE bæri skylda til að greiða skaðabætur vegna seinkunarinnar. Þá kemur fram í tölvupósti kvartanda dags. 11. júlí sl. að það sé mat hans að tilvikið falli undir ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004, þ.e. seinkun á flugi um meira en þrjár klukkustundir vegna tæknilegra vandamála, og eigi hann af þeim sökum rétt til 400 evra skaðabóta. Auk þess sé gerð krafa um greiðslu símakostnaðar vegna símtala á flugvelli að upphæði 21 GBP.

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.

Fram kemur í umsögn IE vegna kvörtunarinnar að seinkun á brottför flugs AEU501 þann 9. mars sl. nam 3 klukkustundum og 55 mínútum. 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.

IE hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum ytri aðstæðum, þ.e. vegna bilunar í ljósi í landingarbúnaði sem kom í ljós skömmu fyrir flugtak. 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 jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til. Ljóst er 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 AEU501 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 9. mars sl. 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. Á kvartandi rétt á skaðabótum úr hendi IE að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunarinnar skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá bar IE að bjóða farþegum að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti skv. 2. mgr. 9. gr. þegar seinkun á brottfaratíma flugs AEU501 þann 9. mars sl. varð ljós. Kvartandi varð fyrir samskiptakostnaði á meðan á töf á brottför flugsins stóð og ber Iceland Express að greiða kvartanda fjárhæð sem svarar til framangreinds kostnaðar.

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 AEU501 þann 9. mars 2011. Þá skal Iceland Express greiða kvartanda samskiptakostnað skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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