



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 84/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi þann 19. september 2012

I. Erindi

Þann 2. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C og D. Kvartendur áttu bókað far með flugi Primera Air (PA) PF107 frá Keflavík til Alicante 19. september sl. kl. 17:45. Áætlaður komutími til Alicante var kl. 00:05 þann 20. september sl. Raunverulegur komutími til Alicante var hins vegar ekki fyrr en um kl. 06:00 þann 20. september, tæpum 6 tímum síðar. Í kvörtuninni kemur fram að flugfélagið hafi hvorki fært kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega né veitt þeim þá aðstoð sem skylt er skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Fara kvartendur fram á 1200 evrur í skaðabætur vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. nóvember sl. Þann 13. nóvember sl. barst svar frá PA þar sem eftirfarandi kom m.a. fram:

„Í þessu tilfalli kom upp alvarleg bilun í flugvél í Kaupmannahöfn að kvöldi brottfarardags til Íslands. Félagið fór strax til Billund og náði þar í aðra vél, en þar sem kalla þurfti út áhöfn tafðist brottför nokkuð. Þessi flugvél flaug síðan til Kaupmannahafnar til að ná í þá farþega sem þar voru og síðan rakleiðis til Íslands. Áætlaður komutími til Íslands hafði verið um klukkan 22:00 að kvöldi, en vélin lenti ekki fyrr en um klukkan 11:00 morguninn eftir. Í heildina varð því seinkun um 5 klukkustundir og 20 mínútur á brottför frá Keflavík, eins og fram kemur hér að neðan. Öllum farþegum var tilkynnt um seinkun, en eins og gerist náðist ekki til allra og því voru einhverjir farþega mættir til Keflavíkur á uppsettum brottfarartíma. Þeim farþegum var að sjálfsögðu boðin hressing í KEF eins og reglur gera ráð fyrir.

Okkur er mjög ljósar þær reglur innan Evrópu, sem kveða á um réttindi farþega þegar til seinkunar kemur. Það er þó ljóst, að ef seinkun er vegna ófyrirséðra þátta, sem flugfélagið getur ekki haft áhrif á, þá geta farþegar ekki gert auknar kröfur. Það er líka ljóst að viðkomandi farþegar nýttu sér flugið og flugu á áfangastað, en réttilega á öðrum tíma en upphaflega var gefinn upp. Við teljum þessa seinkun tengjast óvæntri bilun beint og lítum því þannig á, að þetta hafi verið ófyrirséð. Félagið greip einnig strax til aðgerða með því að útvega aðra vél á meðan upprunaleg flugvél var í viðhaldi. Við höfum að sjálfsögðu fleiri slík mál til úrvinnslu og dönsk flugmálayfirvöld hafa samþykkt þessa túlkun okkar í ákveðnum tilfellum.“

Flugmálastjórn sendi kvartanda umsögn PA til umsagnar þann 13. nóvember sl. og fékk svar síðar sama dag:

„Ég áréttá bara fyrri kröfu mína um bætur vegna seinkunar og óska þess að Flugmálastjórn taki ákvörðun í þessu máli án tafar.“

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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.

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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi PF107 frá Keflavík til Alicante 19. september sl. Flugíð lenti á áfangastað tæpum 6 klukkustundum síðar en áætlað var. Krefjast kvartendur 1200 evra í skaðabætur vegna seinkunarinnar með hliðsjón af reglugerð EB 261/2004. PA hafna bótaskyldu á grundvelli óviðráðanlegra aðstæðna.

Í umsögn PA kemur fram að seinkunina á PF107 megi rekja til bilunar í flugvél félagsins í Kaupmannahöfn daginn áður. Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Flugmálastjórnar að þegar atvik hafa áhrif á önnur flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er síðari flug varðar. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. FMS hefur áður í nokkrum málum komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, þ.á.m. í máli nr. FMS10060081 en niðurstaða FMS í því máli var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11010506 frá 30. júní 2011. Þessi niðurstaða er einnig í samræmi við dóm Evrópudómstólsins C-22/11 frá 4. október 2012 þar sem dómstóllinn hafnaði því að óviðráðanlegar aðstæður geti haft slíkar víxlverkanir á síðari flug.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að ástæður seinkunar á brottför flugs PF107 falli ekki undir óviðráðanlega aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. Ber PA að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að bjóða farþegum ákveðna aðstoð þegar hann hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma. Samkvæmt i-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar, sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. skal flugrekandi í þeim tilvikum sem flugi seinkar um þrjár klukkustundir eða meira í flugi innan Bandalagsins sem er lengra en 1500 kílómetrar og í öllu öðru flugi á bilinu milli 1500 og 3500 kílómetrar bjóða farþegum þá aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar skal farþegum boðin máltíð og hressing í samræmi við lengd tafar og skv. 2. mgr. 9. gr. skal farþegum þar að auki boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.

Í umsögn PA kemur fram að félagið hafi tilkynnt farþegum um seinkun en ekki hafi náðst til allra og því einhverjir farþegar mætt til Keflavíkur á uppsettum brottfarartíma. Þeim

farþegum hafi að sjálfsögðu verið boðin hressing í KEF eins og reglur gera ráð fyrir. Kvartendur hafa staðfest að hafa fengið tilkynningu um seinkunina og því frestað komu sinni til Keflavíkur í samræmi við tilkynninguna. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki annað séð af gögnum málsins en að PA hafi uppfyllt skyldur sína hvað varðar framangreinda þætti.

Hins vegar verður ekki ráðið af gögnum málsins að PA hafi fullnægt skyldu sinni skv. iii-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. en skv. ákvæðinu skal flugrekandi í þeim tilvikum þegar seinkun er a.m.k. fimm klukkustundir bjóða farþegum þá aðstoð sem kveðið er á um í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar bar PA í tilviki kvartenda að bjóða þeim fulla endurgreiðslu á upprunalegu verði farmiðans fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar sem farnir hafa verið ef flugið þjónar engum tilgangi með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans. FMS vill af þessu tilefni ítreka að flugrekendum ber af eigin frumkvæði að bjóða farþegum þá aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004.

Í kvörtuninni kemur einnig fram að PA hafi ekki veitt kvartendum 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, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Þessu hefur ekki verið mótmælt af PA og er það mat FMS að PA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Primear Air skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Primera Air hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Primera Air 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, 18. desember 2012

Guðmundur Helgason

Ómar Sveinsson