

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 29/2012 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W834 þann 2. júní 2011

I. Erindi

Þann 19. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W834 frá Tenerife til Keflavíkur kl. 14:25 þann 2. júní sl. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 18:45 sama dag. Samkvæmt kvörtuninni var raunverulegur komutími í Keflavík hins vegar um kl. 03:00 þann 3. júní sl., rúmum 8 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Fara kvartendur fram á greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar. Að sögn kvartenda barst þeim fyrst tilkynning um seinkun vélarinnar með SMS skilaboðum daginn fyrir brottför þar sem kom fram að brottför vélarinnar hefði verið seinkað til kl. 20:50. Kvartendur hafi mætt á flugvöllinn til innritunar um kl. 18:50. Eftir innritun hafi brottfarartímanum verið breytt nokkrum sinnum, síðast til kl. 21:30, og hafi farþegum ekki verið hleypt um borð fyrr en rétt fyrir kl. 22:00. Að sögn kvartenda voru upplýsingar til farþega af skornum skammti og einnig hafi kvartendur fengið misvísandi og villandi upplýsingar. Í kvörtuninni kemur jafnframt fram að IE hafi ekki afhent kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Einnig eru í kvörtuninni gerðar athugasemdir er snúa að aðbúnaði og þjónustu um borð í vélinni, t.d. hvað varðar bil milli sæta. Telja kvartendur aðbúnað og þjónustu ekki í samræmi við það sem greitt var fyrir.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 21. janúar sl. sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 13. og 21. febrúar sl. Með tölvupósti þann 10. apríl sl. var IE tilkynnt að þrátt fyrir ítrekanir hefði ekki borist umsögn frá IE vegna málsins og að ákvörðun væri væntanleg í málinu. Mánudaginn 16. apríl sl. barst tölvupóstur frá IE þar sem fram kom að umsögn félagsins myndi berast nk. miðvikudag. Engin umsögn barst 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 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 EB nr. 261/2004.

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 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 IE 5W834 frá Tenerife til Keflavíkur þann 2. júní sl. kl. 14:25. Áætlaður komutími í Keflavík var kl. 18:45 sama dag. Raunverulegur komutími flugsins var hins vegar ekki fyrr en um kl. 03:00 3. júní rúmum 8 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. 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 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Ber IE 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, vegna seinkunar á flugi IE 5W834 frá Tenerife til Keflavíkur þann 2. júní 2011.

Í kvörtuninni kemur fram að IE 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. málsl. 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. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

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, fjallar eins og nafn hennar bendir til um skaðabætur og aðstoð sem flugrekandi skal veita farþegum í þeim tilvikum sem farþegum er neitað um far, flugi er aflýst eða því seinkað. Það hvort aðbúnaður eða þjónusta um borð í flugvélinni sjálfri hafi verið í samræmi við það sem greitt var fyrir fellur hins vegar utan gildissviðs reglugerðarinnar. Kröfur þar að lútandi verða kvartendur að gera á öðrum vettvangi standi vilji þeirra til þess.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal 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.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 20. apríl 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason