

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 73/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi 5W253 20. júní 2011

I. Erindi

Þann 1. júlí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express(IE) 5W253 frá Keflavík til Bologna á Ítalíu kl. 17:30 þann 20. júní sl. Brottför flugsins var hins vegar seinkað til kl. 21:00. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 15. september og 26. september sl. Með tölvupósti FMS dags. 19. október sl. var IE upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar væri að vænta í málinu, byggð á fyrirbyggjandi gögnum málsins. Engar athugasemdir bárust frá IE.

Samkvæmt upplýsingum sem kvartandi aflaði frá flugvellinum í Bologna (Bologna Airport Customer Relations) og bárust FMS í tölvupósti dags 10. nóvember sl. var komutími flugs kvartanda til Bologna kl. 2:43 þann 21. júní. Upprunaleg áætlun IE kvað á um komu til Bologna kl. 23:40 þann 20. júní, sbr. upplýsingar í bókun farþega.

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 sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Kvartandi átti bókað far með flugi 5W253 frá Keflavík til Bologna þann 20. júní sl. kl. 17:30. Brottför flugsins var seinkað til kl. 21:00 eða um þrjár og hálf klukkustund. Koma flugsins til ákvörðunarstaðar var kl. 2:43 þann 21. júní í stað 23:40 þann 20. júní. Kom kvartandi samkvæmt því á ákvörðunarstað rúmum þremur klukkustundum síðar en upprunaleg áætlun IE kvað á um. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir þar um. Þá hefur IE með engu móti fært fram sönnur fyrir því að seinkun flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegrar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og verður IE að bera hallann af þeim sönnunarskort. 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 5W253 frá Keflavík til Bologna þann 20. júní sl.

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.

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, 16. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét Helga Kristínar