

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 21/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU833, 30. maí 2010

I. Erindi

Þann 8. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU833 frá Keflavík til Tenerife þann 30. maí sl. Flugíð hafi verið bókað í gegnum Plúsferðir sem hluti af viku pakkaferð. Segir í kvörtuninni að áætlaður brottfarartími hafi verið kl. 9:05 þann 30. maí sl. en raunveruleg brottför þess verið kl. 4:30 þann 31. maí sl. eða seinkun um tæpa nítján og hálf klukkustund. Farþegar hafi ekki fengið upplýsingar um réttindi farþega en verið látið í té matarmiðar annars vegar upp á 1000 ISK og síðar upp á 1500 ISK, en þær upphæðir eru að mati kvartenda ekki nægar fyrir máltíðum.

Kvartendur gera sökum áðurgreinds kröfu um að fá greiddar skaðabætur ásamt því að fara fram á endurgreiðslu á kostnaði vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. júní sl. Með bréfi C, hdl., dags. 8. júlí sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að flugi AEU833, sem áætlað var að færi frá Keflavík til Tenerife þann 30. maí sl. hafi verið seinkað af óviðráðanlegum ástæðum, þ.e. vegna sprungu sem kom á einn glugga flugvélarinnar. Hafi engin leið verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Þá kemur fram í umsögninni að IE hafi gefið öllum farþegum að borða í flugstöðinni á meðan beðið var eftir því að viðgerð myndi ljúka. Farþega hafi reglulega verið uppfærðir með upplýsingum um að verið væri að vinna að viðgerð. Auk þess sem IE hafi upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með tölvupósti til IE, dags. 4. ágúst sl., óskaði FMS eftir nánari upplýsingum frá IE um umrætt flug í tengslum við kvörtunarmál annars farþega í sama flugi, sbr. ákvörðun Flugmálastjórnar í máli FMS10060197 dags. 29. desember 2010. Óskað var eftir upplýsingum um það hvaða rúðu hafi verið að ræða, hvenær vart hafi orðið við sprunguna, hver hafi séð um viðgerðina og hvað viðgerðin hafi tekið langan tíma. Með bréfi D, hdl., dags. 22. september sl., barst FMS umsögn IE þar sem fram kom að um hafi verið að ræða hliðarrúðu hægra megin (flugmanns megin) og hafi flugmenn orðið bilunarinnar varir í aðflugi inn til Keflavíkur um morguninn þann 30. maí sl. Þeir sem komi að viðhaldi og viðgerðum á flugvélum Astraes Airlines Ltd. í Keflavík séu flugvirkjar frá E. Umrædd viðgerð hafi hafist um morguninn og eftir margskonar þrýstiprófanir hafi orðið ljóst að skipta þyrfti um varahlut sem í fyrstu sýn var talið að Icelandair Technical Services ættu á lager en síðar hafi komið í ljós að svo væri ekki.

Þá hafi verið gripið til þess ráðs að flytja hlutinn sem staðsettur var í Bretlandi með London vélinni um kvöldið þann 30. maí sl. Þá segir að þegar þetta hafi verið ljóst upp úr hádegi hafi farþegum verið tilkynnt að brottför yrði klukkan 1:00 og að þeim væri frjálst að yfirgefa flugstöðina sem flestir hafi nýtt sér. Þeim sem eftir hafi verið voru boðnar veitingar. Kemur fram að viðgerðin sjálf um kvöldið hafi tekið um 3 klukkustundir en fínstillingar tóku lengri tíma eða til klukkan að ganga fjögur aðfararnótt 31. maí sl. og hafi brottför flugsins verið klukkan 4:30. Þá tekur IE það fram að umrætt flug hafi verið leiguflug.

Með tölvupósti FMS, dags. 29. desember sl. var umsögn IE, sem barst í kjölfar kvörtunarinnar, send til kvartenda. Með tölvupósti A dags. 30. desember sl. lýsa kvartendur nánar sinni hlið málsins. Þar kemur fram að við komu á flugvöllinn snemma morguns hafi upplýsingaskjári gefið til kynna seinkun á fluginu. Um hádegisbil hafi þau orðið vör við röð þar sem útdeilt hafi verið 1000 ISK. ávísunum á mann í flugteríuna, en á þeim tíma hefðu þau engar upplýsingar fengið. Fólk hafi á tímabili verið orðið æst vegna upplýsingaskorts og flugfreyjur þá komið til að róa fólkið en lítið hafi verið um svör. Um kl. 14:00 hafði röð aftur myndist og matarávísunum dreift en þó aldrei lesin upp tilkynning þess efnis. Á þeim tíma hafi farþegum verið tilkynnt um að þeir gætu farið heim og komið aftur kl. 23:00. Kvartendur óskuðu þá eftir hótelaðstöðu í Keflavík þar sem þau kæmu frá Fáskrúðsfirði en því var neitað. Mældu þau göturnar fram til kl. 23:00 þegar þau komu aftur í flugstöðina. Fengu þau þá sent SMS sem staðfesti flugið þrátt fyrir að upplýsingaskjári hafi enn greint frá seinkun. Biðu þau í biðsal við útganginn fram til kl. 3:00 aðfararnótt 31. maí sl. er leit út fyrir að innritun væri að hefjast. Röðin hafi þó ekki hreyfst og kvartendur séð út um gluggann að vélin var enn út á viðgerðarsvæði og kom vélin ekki að fyrr en klukkutíma síðar. Kvartendur segja að sökum hinnar miklu seinkunnar styttist áætluð sjö daga ferð þeirra mikið en þau hafi komið langt að til að komast í téða ferð.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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 að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar með sama hætti 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 hins vegar 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. Þetta þýðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, sem gerir það að verkum að þeir 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.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna sprungu á einum glugga flugvélarinnar og þeirrar viðgerðar sem fara þurfti fram af þeim sökum. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í 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. Þá hvílir á þeim aðila er byggja vill rétt sinn á óviðráðanlegum aðstæðum að sýna fram að ekki hafi verið hægt að afstýra þeim jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu mátti gera til.

Óumdeilt er í málinu að rúmlega 19 klukkustunda seinkun varð á flugi AEU833. Það er mat Flugmálastjórnar af atvikum máls að sú sprunga er vart varð við í rúðu vélar IE og sú töf er varð á flugi AEU833 er útvega þurfti varahlut erlendis frá til viðgerðar sé hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og teljist ekki til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi hvor um sig rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi AEU833 þann 30. maí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Sú skylda hvílir á IE að uppfylla skuldbindingar samkvæmt reglugerð EB 261/2004 sbr. 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar þó kvartendur hafi bókað miða sína í flugið gegnum Plúsferðir sem hluti af viku pakkaferð. Þá er athygli vakin á möguleika kvartenda til að beina erindi til Neytendastofu og kanna þar möguleika sína til frekari réttinda er af lögum nr. 80/1994 um alferðir kunni að leiða.

Hafi flugrekandi ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma skal flugrekandinn skv. i-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 m.a. bjóða farþegum upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Á meðan á hinni 19 klst. löngu seinkun á flug AEU833 þann 30. maí sl. stóð fengu kvartendur afhent í tvö skipti ávísanir fyrir máltíðum. Í annað skiptið að upphæð 1000 ISK en í hitt að upphæð 1500 ISK. Þó að mat á því hvað sé hæfileg fjárhæð fyrir máltíðir og hressingu í hverju tilviki sé að sumu leyti á hendi flugrekanda er sá fyrirvari að matið samræmist kröfum a-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um að þær máltíðir eða hressing eða sú fjárhæð

sem koma eigi því í stað, samrýmist lengd tafarinnar. Þó svo að flugrekandi ákveði einhliða að greiða lágmarksfjárhæð í kostnað vegna máltíða, bindur það ekki farþega sem sýnir fram á annan og meiri kostnað vegna máltíða er hann hafi þurft að bera sökum seinkunar og eðlilegan má telja.

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 innanríkisráðuneytisins skv. 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.