

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 28/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI212 22. ágúst 2010

I. Erindi

Þann 27. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C sem bókað áttu far með flugi Icelandair FI212 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 13:15 þann 22. ágúst sl. Í kvörtuninni kemur fram að á leið sinni út á flugvöll hafi kvartendur fengið SMS-skilaboð um seinkun flugsins. Flugi þeirra var síðar aflýst en þau hafi aldrei verið upplýst af fyrri bragði um það. Eftir ítrekuð símtöl var kvartendum boðið á biðlista fyrir flug daginn eftir og flugu þau með flugi Icelandair til Kaupmannahafnar kl. 8:00 þann 23. ágúst sl. Kvartendur segja jafnframt Icelandair hafa brugðist upplýsingaskyldu sinni í tengslum við aflýsinguna.

Þá hafna kvartendur framkomnum tilvísunum Icelandair um tæknilega örðugleika er fríi félagið bótaábyrgð og gera kröfu um skaðabætur úr hendi Icelandair í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 og vísa því til stuðnings til dóms Evrópudómstólsins í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. september sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð 27. október sl. og aftur þann 11. desember sl. Með tölvupósti, dags. 16. desember sl., barst FMS umsögn Icelandair þar sem fram kemur að seinkun á fluginu hafi verið í beinu sambandi við bilun í vél sem nota átti í flugi FI212 og hafi því verið ófyrirsjáanleg. Sé það ástæða þess að ekki séu greiddar bætur en sé ástæða til, útvegi félagið hótél og fæði í samræmi við reglugerð Evrópusambandsins. Þá sé það svo samkvæmt þeim dómi sem kvartandi vísi til að ef ljóst er að um raunverulega ástæðu seinkunar sé að ræða eigi bótagreiðslur ekki við. Í dómsmálinu hafi vantað samhengið þarna á milli. Þá sé ekki hægt að yfirfæra eitt dómsmál yfir á öll önnur möguleg ófyrirséð tilvik sem geta og komi upp, en um margbreytileg tilvik sé að ræða. Framangreind umsögn Icelandair var send kvartendum til athugasemda með tölvupósti þann 5. janúar sl. og barst svar frá kvartendum þann 27. janúar sl. Þar segjast kvartendum lítið hafa að bæta við það sem áður sé fram komið en að túlkun þeirra á gögnum sé gerólík túlkun Icelandair.

Af upplýsingum úr viðgerðarskýrslu sem barst með umsögn Icelandair er ljóst að vél sú er nota átti í flug FI212, frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 22. ágúst sl., var í viðgerð í Kaupmannahöfn frá kl. 23:00 (UTC) þann 21. ágúst sl. og fram til kl. 4:00 (UTC) þann 23. ágúst sl. þegar hún var tilbúin til notkunar. Bilun er lýst sem „RH ENGINE FAILED NORMAL START“.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi er fjallað um í 5. gr. reglugerðar 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 bil samanber 16. gr. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Meginreglan um rétt farþega til skaðabóta sé flugi aflýst kemur fram í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og verður að líta á ákvæði 3. mgr. 5. gr., þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flug aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem undantekningu frá þeirri meginreglu sem túlka verði þröngt.

Icelandair hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna bilunar í vél sem nota átti í flugi FI212. 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 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.*, 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.

Í ljósi atvika máls og fyrirliggjandi gagna er það mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og náð hafi út fyrir það sem flugrekandi geti haft stjórn á. Það er því mat Flugmálastjórnar Íslands að flugi FI212 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 22. ágúst sl. hafi ekki verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna er leyst geta flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þessa er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur, sem bókað áttu far með flugi Icelandair FI212 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 22. ágúst sl., eigi rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 400 evrur hvert, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Icelandair 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, vegna aflýsingar á flugi FI212 22. ágúst 2010.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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.