

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 44/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU271 14. ágúst 2010

I. Erindi

Þann 5. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU271 frá Keflavík til Basel kl. 07:00 þann 14. ágúst sl. með áætlaðri komu til Basel kl. 12:30 síðar sama dag. Í kvörtuninni kemur fram að kvartanda hafi við innritun á Keflavíkurflugvelli orðið ljóst að seinkun yrði á flugi hans en erfitt reyndist að fá upplýsingar frá IE um ástæður seinkunar og hvenær brottför væri að vænta en Raunbrottför flugs AEU271 reyndist vera klukkan 17:20 þann 14. ágúst sl. eða rúmum tíu klukkustundum síðar en áætlanir gerðu ráð fyrir og voru tæknileg vandamál gefin upp sem ástæða seinkunar. Kvartandi bendir skaðabótakröfu sinni til stuðnings í bréfi til IE, dags. 30. október sl., á túlkun Evrópudómstólsins í máli C-549/07 á *óviðráðanlegum aðstæðum* í skilning 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar komi fram að tæknileg vandamál í flugvélum verði ekki talin til óviðráðanlegrar aðstæðna í skilningi ákvæðisins, nema vandamálið hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá bendir kvartandi og á dóm Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 um rétt farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar verði þeir fyrir mikilli seinkun á flugi sínu, samsvarandi rétti farþega í tilviki aflýsingar á flugi.

Þá gerir kvartandi athugasemdir við skort á því að IE hafi upplýst farþega um rétt þeirra svo sem reglugerð 261/2004 kveði á um. Kvartandi hafi beðið IE í nokkur skipti um að veita umræddar upplýsingar en án árangurs.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 5. janúar sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 21. janúar og 18 mars sl. Með tölvupósti frá B, hdl., fyrir hönd IE dags. 28. mars sl. óskaði IE eftir stuttum fresti til umsagnar sem veittur var og barst FMS umsögn IE bréfi B dags. 30. mars sl. Þar kom fram að seinkun á flugi AEU271 þann 14. ágúst hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna og hafi öllum farþegum verið tilkynnt um seinkun flugsins í samræmi við ákvæði 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Ástæða seinkunar hafi verið óvænt bilun í bremsubúnaði á vængjum flugvélarinnar sem varð vart við landingu. Þá sé túlkun kvartanda á niðurstöðu dóms Evrópudómstólsins frá 22. desember röng. Í dóminum segi að flugrekandi geti ekki borið fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum þegar tæknileg bilun eigi sér stað, nema bilun eigi rætur að rekja til aðstæðna sem séu ekki hluti af venjulegri starfsemi og hafi ekki verið hægt að afstýra. Þá komi fram að ef flugrekandi hafi viðhaft allar ráðstafanir, hvort sem er fjárhagslegar, í formi mannafla eða tækjabúnaðar, án

Þess þó að það hafi valdið honum óbærilegu tjóni, hafi ekki verið hægt að koma í veg fyrir umrædda seinkun. Í því tilviki sem hér um ræðir hafi með engu móti verið hægt að koma í veg fyrir seinkunina sem var vegna bilunar í bremsubúnaði vélarinnar, hvorki með viðhaldi eða öðrum ráðstöfunum. Allar ráðstafanir hafi hins vegar verið gerðar til að koma í veg fyrir töf á áætlun flugsins. Í þessu sambandi hafi IE tekið á leigu staðgönguvél frá Katowice í Póllandi til að koma í veg fyrir frekari seinkun flugsins. Hins vegar hafi ekki reynst nauðsynlegt að fá staðgönguvélina þar sem tekist hafi að gera við bremsubúnaðinn og hafi vélin farið í loftið klukkan 12:30. Verði ekki séð að þessar aðstæður verið túlkaðar sem hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda, enda ekki um tæknilega bilun að ræða sem vart verður við í reglubundnu viðhaldi flugvélarinnar heldur óvænt atvik sem vart var við í landingu. Með öryggi farþega í huga hafi réttar ákvarðanir verið teknar í umrætt skipti. Eigi kvartandi engar kröfur á hendur IE vegna seinkunar á flugi AEU271 þann 14. ágúst sl.

Framangreind umsögn IE var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 4. apríl sl. Í tölvupósti sem barst frá kvartanda þann 3. maí sl. kemur fram að kvartandi sé ósammála afstöðu IE og telur hana beinlínis í ósamræmi við dómaframkvæmd Evrópudómstólsins. Ítrekar kvartandi kröfu sína og áður framkomin rök fyrir henni. Þá virðist kvartanda sem að IE kerfisbundið neiti kröfum um skaðabætur og þá einkum kröfum frá erlendum aðilum, m.a. með því að virða bréf að vettugi þar sem haldið sé fram réttmætum kröfum um skaðabætur, t.a.m. í tvígang í sínu tilviki. Þá uppfylli IE ekki skyldu sínar samkvæmt Evrópureglum um að upplýsa farþega um rétt sinn en hann hafi sérstaklega beðið um slíkar upplýsingar en IE ekki orðið við slíkum beiðnum.

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 sbr. 3. mgr. 5 gr.

Af lýsingu kvartanda og staðfestingu af hálfu IE á seinkun, dags. 14. ágúst sl., liggur fyrir að seinkun á brottför flugs AEU271 þann 14. ágúst 2010 var frá kl. 07:00 til kl. 17:20 eða seinkun um rúmar tíu klukkustundir. Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytenda flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerðinni er sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta sé flugi aflýst, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eða sé um mikla seinkun að ræða sbr. framangreindan dóm Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 frá 19. nóvember 2009. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt. Á framangreint jafnfram stoð í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia*, sbr. 20. málsgrein dómsins.

IE hefur borið fyrir sig að umrædd seinkun hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna bilunar í bremsubúnaði á vængjum vélarinnar sem nota átti í flugi AEU271 þann 14. ágúst sl. Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í áður nefndum 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. Samkvæmt dóminum hvílir jafnframt 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. Af niðurstöðu dómsins er ljóst að sérstök alvarleg og ófyrirsjáanleg, utanaðkoma atvik sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda þarf til svo réttlæti undanþágu frá meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til greiðslu skaðabóta í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunna á flugi. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki tekist sönnun um að tæknileg vandamál í umrætt skipti hafi stafað af atvikum sem ekki verði talin hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands að flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 14. ágúst sl. hafi ekki verið seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst geti flugrekanda frá skyldu til að greiða skaðabætur samkvæmt 7. gr.

reglugerðarinnar. Á kvartandi rétt á skaðabótum úr hendi IE að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunarinnar skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Flugmálastjórn vill ennfremur með hliðsjón af lýsingum kvartanda ítreka þá skyldu sem hvílir á IE samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 til að upplýsa farþega um rétt sinn og er um inntak upplýsingaskyldunnar vísað til 14. gr. reglugerðarinnar. Þá skal og bent á að skv. reglugerð nr. 574/2005 er það hlutverk Flugmálastjórnar að taka ákvarðanir vegna ágreinings á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í henni er kveðið á um aukna neytendavernd og niðurstaðan í dómum Evrópudómstólsins sem fallið hafa um túlkun reglugerðarinnar fela í sér enn eitt skrefið í þá átt. Það er óeðlilegt að spyrða saman ákvarðanir er lúta að réttindum farþega og skyldum flugrekenda varðandi öruggan flugrekstur eins og gert er í umsögn IE. Öruggur flugrekstur er alltaf á ábyrgð flugrekandans og öryggi farþega verður að vera í fyrirrúmi óháð öðrum rétti þeirra.

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, vegna seinkunar á flugi AEU271 frá Keflavík til Basel þann 14. ágúst 2010.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.