



LJÓSRIT

INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2011, þann 7. nóvember er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r

í máli nr. IRR 11040106

**vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands í máli
Iceland Express og Unu Hildardóttur**

I. Kröfur, kærufrestir og kærueimild

Þann 6. apríl 2011 barst ráðuneytinu kæra Iceland Express (hér eftir nefnt IE), kt. 700497-2919, Efstalandi 26, 108 Reykjavík, vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands (hér eftir nefnd FMS) í máli Unu Hildardóttur (hér eftir nefnd UH) nr. 2 frá 3. janúar 2011. Með ákvörðun FMS var IE gert að greiða UH bætur að fjárhæð 400 evrur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá var IE gert að endurgreiða kostnað UH vegna hótels þá aukanótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingar á flugi AEU504 þann 16. maí 2010 samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. auk kostnaðar vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Krefst IE þess að ákvörðun FMS verði felld úr gildi. Þá er þess krafist að staðfest verði að IE sé ekki skylt að greiða skaðabætur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingarinnar. FMS krefst þess að hin kærða ákvörðun

II. Kæruefni og ákvörðun FMS

IE er ferðasali sem annaðist flug AEU504 sem áætlað var frá London Gatwick til Keflavíkur þann 16. maí 2010. Í kæru IE segir að vegna eldgossins í Eyjafjallajökli hafi fluginu hins vegar verið aflýst og farþegum boðið að breyta ferðadagsetningum. Deilt er um bótaábyrgð IE vegna aflýsingarinnar.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

I. Erindið

Þann 25. maí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun Unu Hildardóttur. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað kvöldflug með flugi Iceland Express (IE) AEU504 þann 16. maí sl. frá London Gatwick til Keflavíkur. Kvartandi var í Portúgal þegar hún fékk tilkynningu með tölvupósti frá IE rúmum 12 tímum fyrir brottför um að hætt hafi verið við flug hennar og hún verið færð í flug kl. 11.00 samdægurs. Engin leið var fyrir kvartanda að komast til London fyrr en kl. 16.00 þann 16. maí en kvartandi gat ekki náð sambandi við IE vegna þessa þar sem þjónustuborð þeirra var búið að loka. Í kvörtuninni kemur fram að þegar kvartandi kom til Gatwick hafi hún sjálf þurft að útvega sér hótélherbergi og mat og hafi IE ekki séð fyrir því. Segist kvartandi hafa vitneskju um stelpu á sínum aldri sem neyðst hafi til að sofa á flugvellinum þá nóttina. Önnur flugfélög hafi gefið út matarmiða en farþegar hafi verið látnir bíða saman úti í horni og síðar beint út úr fríhöfninni þar sem þeir hafi verið látnir bíða með allan farangur sinn í hálf tíma fyrir framan innritunarborð IE þar til farþegarnir hafi innritað sig aftur. Þá kemur fram að IE hafi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni heldur hafi kvartandi setið ein og beðið í marga klukkutíma, réttlaus og svöng, og hvergi getað fengið almennilegar upplýsingar um flugið og hver staðan væri. Þá segir að faðir kvartanda hafi verið í stöðugu sambandi við IE á Íslandi og fengið þær upplýsingar að félagið ætlaði ekkert að gera fyrir sína farþega. Það eina sem farþegar hafi fengið að vita frá IE hafi verið SMS sem send voru með um tveggja tíma millibili um hvenær flogið yrði. Fyrst var tilkynnt að flogið yrði klukkan 16.00, síðan klukkan 18.00 og á einum tímapunkti hafi átt að fljúga kl. 9.00 næsta morgun og hafi IE þá neitað að sjá fyrir húsnæði og mat. Að lokum var farþegum tjáð að flogið yrði klukkan 18.00. Kvartandi segir að það hafi verið mjög stressandi að standa í þessu og að hún hafi næstum brostið í grát þegar hún fékk að vita að mögulega yrði ekki flogið fyrr en morguninn þann 18. maí sl. en þá hafi hún verið búin með allan

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 6. júní sl. þann 18. júní sl. óskaði Ívar Bragason hdl. fyrir hönd Iceland Express, eftir viðbótarfresti um viku sem FMS veitti. Með bréfi Ívars Bragasonar hdl., dags. 24. júní sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að brottför flugs AEU504 hafi verið áætluð sunnudaginn 16. maí sl. en af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli, hafi þurft að seinka brottför. Um leið og tækifæri gafst hafi verið brottför og flogið hafi verið mánudaginn 17. maí sl. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. IE hafi tilkynnt farþegum sem áttu bókað flug um seinkunina, hvort tveggja með tölvupósti á uppgengið netfang og með SMS í uppgengið símanúmer. Jafnframt hafi IE upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði í reglugerð EB nr. 261/2004.

Afgreiðsla á máli þessu lá niðri hjá FMS vegna sumarleyfa og mikils álags fram í ágúst sl. Með tölvupósti FMS, dags. 20. ágúst sl. var framangreind umsögn IE send kvartanda en svo virðist sem sá tölvupóstur hafi ekki borist því kvartandi sendi tölvupóst til FMS þann 4. október sl. þar sem hún óskaði eftir upplýsingum um stöðu máls síns. Kvartanda var endursend umsögn IE samdægurs og aftur þann 3. nóvember sl. Með símtali móður kvartanda, dags. 3. nóvember var komið á framfæri til FMS athugasemdum kvartanda við umsögn IE. Kvað móðir kvartanda ekki standast að ófært hafi verið í London þann 16. maí sl. þar sem hún hefði vitneskju um að Icelandair hafi flogið á þessum tíma. Þá sendi móðir kvartanda tölvupóst þann 4. nóvember sl. þar sem fram kom að svo hljóðandi SMS hefði borist henni frá IE þann 15. maí sl. kl. 13.35:

due to recent air traffic restrictions your flight to keflavik will leave early, departure tomorrow 16.5 AEU504 will be at 11.00 local (was 20.30)

Segir hún umrætt SMS þó ekki hafa borist í sinn síma fyrr en um 23.00 en hún hafi þá verið stödd í London. Þá segir að kvartandi, dóttir hennar, hafi fengið tölvupóst sem lent hefði í „junkmail“ hjá henni svo að hún varð hans ekki vör fyrr en eftir að hún hafði samband við IE vegna málsins. Sá tölvupóstur var sendur þann 15. maí sl. kl. 21.30.

Samkvæmt flugupplýsingakerfi Keflavíkurflugvallar hafði IE áætlað tvö flug þann 16. maí sl. frá London til Keflavíkur, AEU502 og AEU504. Til að fá upplýsingar um umferð á Keflavíkurflugvelli hafði Flugmálastjórn þann 3. nóvember sl. samband við Trausta Tómasson samræmingarstjóra hjá Isavia

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Í ljósi framangreinds lítur FMS svo á að flug AEU504 sem fara átti frá London Gatwick til Keflavíkur þann 16. maí sl. og kvartandi átti bókað far með hafi verið aflýst.

Um réttindi farþega vegna aflýsingar 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 innleidd var 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Skv. 1. mgr. 5. gr. skal farþegum, ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Þá geta farþegar, skv. c-lið 1. mgr. 5. gr., átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Í því máli sem hér er til skoðunar hefur IE borið fyrir sig að aflýsingin hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum er tengjast eldgosinu í Eyjafjallajökli. Eins og það yfirlit sem FMS hefur aflað frá Isavia ber með sér, er ljóst að Keflavíkurflugvöllur var opinn þann 16. maí sl. Þá er ljóst af upplýsingum af heimasíðu NATS að ekki voru gefnar út viðvaranir um lokun flugvalla í London 16. maí sl. Það er því ljóst að aflýsing flugs IE AUR504 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 16. maí sl. var ekki vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að aflýsing á flugi AEU504 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 16. maí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna aflýsingar á flugi AEU504 þann 16. maí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá er það jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi átti t.a.m. rétt á að fá

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. Jafnframt skal IE endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótels þá aukánótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. auk kostnaðar kvartanda vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

III. Málsástæður, umsögn FMS og meðferð málsins í ráðuneytinu

Kæra IE var send ráðuneytinu með bréfi dags. 6. apríl 2011 og var móttækin þann sama dag.

Í kæru IE kemur fram að um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi sé fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004. Hún taki ekki á því ef brottfarartíma flugvéla sé flýtt. Þá sé ekki gert ráð fyrir að flugrekandi beri ábyrgð á tengiflugi heldur einungis lokaákvörðunarstað sem skráður er á farmiðann. IE sé því ekki ábyrgt þó að farþegar sem komi úr öðru flugi missi af flugi sem flýtt er.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar komi fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Þá verði að taka til skoðunar að á þessu tímabili hafi verið mjög sérstakar aðstæður uppi þar sem eldgosíð í Eyjafjallajökli hafi valdið gríðarlegri röskun á flugáætlunum. IE hafi líkt og önnur flugfélög lagt kapp á að halda áætlunum sínum eftir fremsta megni. Þegar liðið hafi á eldgosíð hafi áætlanir verið endurskoðaðar daglega með tilliti til öskuspáa. Flugmálayfirvöld hafi notað þessar sömu öskuspár til að spá fyrir um opnun og lokun flugvalla í Evrópu. Í hinni kærðu ákvörðun komi fram að FMS hafi aflað yfirlits frá Isavia þar sem fram komi að

Þess að félagið hafi leigt aukflugvél til að halda áætlun eftir fremsta megni. Á yfirliti Isavia sjáist að flugvélarnar GSTRF, GSTRN og GSTR hafi flogið fyrir IE þann 16. og 17. maí en sú síðast nefnda hafi verið aukavél sem fengin hafi verið í eldgosinu vegna mikillar röskunar á áætlunum.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. september 2008 í máli nr. C-549/07 komi fram að óviðráðanlegar aðstæður séu ekki án undantekninga. Sönnunarbyrðin hvíli á þeim sem haldi fram að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og þrátt fyrir að allar fjárhagslegar ráðstafanir, mannaflí og tækjabúnaður hafi komið til hafi ekki nema með óbærilegum kostnaði verið hægt að koma í veg fyrir umrædda seinkun eða aflýsingu.

Það sé engum vafa undirorpið að eldgoði hafi valdið IE gríðarlegu tjóni. Allar mögulegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir niðurfellingu flugs AEU504 þann 16. maí 2010. Ákvörðun um niðurfellingu hafi verið tekin í kjölfar yfirlits yfir væntanlega lokun Glasgowflugvallar frá samræmingarstjóra Isavia. Þrátt fyrir að IE hafi tekið á leigu þriðju flugvélin hafi ekki verið unnt, miðað við fyrirliggjandi upplýsingar frá flugmálayfirvöldum, að koma í veg fyrir að flýta þyrfti umræddu flugi og enginn möguleiki á að afstýra niðurfellingunni.

Þá bendir IE á að þegar Eyjafjallajökull hafi byrjað að gjósa í apríl 2010 hafi askan frá gosinu haft gífurleg áhrif á flugumferð í Evrópu. Áætlað sé að flugfélögin hafi tapað 23 milljörðum króna á degi hverjum. Í Evrópu hafi 16.000 flugferðum verið aflýst þann 16. apríl og jafn mörgum daginn eftir. Þann 21. apríl hafi 95.000 flugferðum verið aflýst vegna gossins. Lokun flugsvæða hafi skilið um fimm milljónir manna eftir sem strandaglópa. Áhrif gossins á flugiðnaðinn hafi verið víðtækari en áhrif hryðjuverkaárásanna á Bandaríkin þann 11. september 2001. Í ljósi þess telur IE ótækt að á félagið sé felld ábyrgð til greiðslu skaðabóta að fjárhæð 400 evrur fyrir hvern þann farþega sem orðið hafi fyrir breytingu á flugleið eða flugdagssetningu, auk kostnaðar fyrir gistingu og uppibald fyrir þá sem orðið hafi

Áætlanir hafi verið unnar út frá öskuspám frá flugmálayfirvöldum og hafi IE reynt að viðhafa allar þær ráðstafanir sem sanngjarn sé að krefjast megi til að koma í veg fyrir tjón fyrir farþega vegna breytinga á áætlunum meðan á eldgosinu stóð, m.a. með leigu á auka flugvél, auka mannafla og lengingu vinnutíma þeirra sem fyrir voru, útvega gistingu og máltíðir fyrir farþega sína svo eitthvað sé nefnt.

Þá tekur IE fram að félagið sé ekki ábyrgt fyrir því hvernig varnir UH sé með í netpósti sínum og geti ekki borið ábyrgð á því að tölvupóstur með tilkynningu um að brottför sé flýtt hafi borist í „junkmail“ hjá henni.

Kæran var send FMS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 13. apríl 2011.

Umsögn FMS barst ráðuneytinu með bréfi dags. 13. maí 2011. Í henni vekur FMS athygli á breytingum sem gerðar voru á lögum um loftferðir nr. 60/1998 með lögum nr. 87/2010. Þessar breytingar lúti annars vegar að almennum heimildum FMS til að setja reglur um ákveðna þætti í starfsemi sinni og hins vegar hafi ýmsar valdheimildir stofnunarinnar verið styrktar. Í lögnum sé þannig að finna breytingar er varði hagsmuni neytenda en aukin áhersla hafi verið lögð á mikilvægi neytendasjónarmiða á sviði samgangna og sé lögnum ætlað að endurspeglar þá áherslubreytingu, m.a. í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir, niðurfellingu flugs eða sé farþega neitað um far.

Þannig geti 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 lögnum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til FMS. Stofnunin taki málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og skeri úr ágreiningi með ákvörðun sbr. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Ólíkt því sem verið hafi fyrir þessa síðustu breytingu á lögnum þá bindur á flugmálayfirvöldum ákveðna skyldu til að tryggja gætu þeirra neytenda.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita í slíkum tilvikum sé fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skuli farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum ef flugi er aflýst í samræmi við 7. gr. nema undantekningarákvæði c-liðar 1. mgr. 5. gr. eigi við. Þá beri flugrekanda samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Beri flugrekandi fyrir sig óviðráðanlegum aðstæðum liggja sönnunarbyrði fyrir þeirri staðhæfingu hans megin. Hvíli á flugrekanda að sýna fram á að sannarlega hafi verið uppi óviðráðanlegar aðstæður sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Takist sú sönnun ekki verði flugrekandi að bera hallann ef þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar RB nr. 261/2004.

Í hinni kærðu ákvörðun hafni FMS þeirri málsástæðu IE að umrædd aflýsing á flugi AEU504 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 16. maí 2010 hafi verið vegna aðstæðna sem fella eigi undir óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leiða ætti til þess að niður falli skylda IE til greiðslu skaðabóta samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Lokun flugvalla vegna áhrifa frá eldgosi geti falið í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Á þeim tíma sem flug það sem um er deilt átti samkvæmt áætlun að fara frá London Gatwick til Keflavíkur var flugvöllurinn opinn fyrir flugumferð og ekki hafi verið gefnar út viðvaranir um lokun flugvalla í London fyrr en 16. maí kl. 22.45 að staðartíma (fyrir tímabilið frá kl. 1.00 til kl. 7.00 þann 17. maí 2010), sbr. upplýsingar af heimasíðu NATS. Upplýsingar þessar hafi á þessum tíma og séu enn aðgengilegar öllum. Það að gert hafi verið ráð fyrir lokun Glasgow flugvallar frá því kl. 6.00

áhættu á aflýsingu af flugi sínu að því er virðist af rekstrar- og hagkvæmnisástæðum en ekki farþegans sem fyrir verður.

Þá sé vakin athygli á dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07. Vísar FMS sérstaklega til ríkra krafna sem gerðar séu til flugrekenda um allar nauðsynlegar ráðstafanir til að forðast aflýsingu. Þar sem ekki sé sjálfgefið að atvik er fella megir undir óviðráðanlegar aðstæður feli í sér undanþágu frá greiðslu skaðabóta hvíli á þeim sem byggja vilji á undanþágunni að sýna að auki fram á að ekki hefði verið hægt að afstýra aflýsingu flugsins jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir er kröfu hafi mátt gera til. Sá aðili sem beri fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður verði þannig að auki að sýna fram á að þrátt fyrir að viðhöfð hefðu verið af hans hendi öll hugsanleg úrræði, hvort sem er í formi mannafla, tækjabúnaðar eða fjármagns, hefði bersýnilega ekki verið hægt að koma í veg fyrir að hinar óviðráðanlegu aðstæður myndu leiða til aflýsingar á flugi nema með óbærilegum fórnum. Sýni framangreind túlkun Evrópudómstólsins enn og aftur fram á hina ríku vernda neytenda sem reglugerð EB nr. 261/2004 sé ætlað að tryggja og hversu þröngt beri að túlka þá undanþáguheimild sem er að finna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Meginmáli EES-samningsins hafi verið veitt lagagildi hér á landi með lögum nr. 2/1993 um evrópska efnahagssvæðið. Í 3. gr. laganna sé kveðið á um að skýra skuli lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggjast. Þá sé í 3. gr. EES-samningsins hnykkt á þeirri skyldu samningsríkja til ráðstafana til að tryggja að staðið verði við þær skuldbindingar sem af samningnum leiða. Grundvallarmarkmið EES-samningsins sé að tryggja samræmi innan alls svæðisins. Í því skyni sé sú túlkunarregla í 6. gr. EES-samningsins að samningsákvæði beri að túlka í samræmi við þá úrskurði Evrópudómstólsins sem máli skipta og varða þau ákvæði EB réttar sem eru efnislega samhljóða EES-reglum. Þetta gildi þó aðeins um þá úrskurði sem upp hafi verið kveðnir fyrir undirritunardag EES-samningsins en í 3. gr. samnings um stofnun eftirlitstefnunar og dómstóls EFTA sé gert ráð fyrir að tilblóðilegt tillit sé tekið til

Með bréfi ráðuneytisins dags. 30. maí 2011 var UH gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Engar athugasemdir bárust.

Með bréfum til aðila málsins og FMS dags. 18. ágúst 2011 var tilkynnt að málið væri tekið til úrskurðar.

IV. Niðurstaða ráðuneytisins

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun FMS fjallar 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. Var reglugerð þessi innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá kemur og fram í umsögn og ákvörðun FMS að fjallað sé um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita í slíkum tilvikum í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. ber þó flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

Óumdeilt er að flugi IE nr. AEU504 frá London Gatwick til Keflavíkur sem var á áætlun þann 16. maí 2010 var aflýst. Ber IE því við að aflýsing flugsins hafi komið til vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir aflýsinguna. Telur IE að um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Þar sem reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt. Með vísan til þessa er það mat ráðuneytisins að IE hafi ekki tekist sönnun þess að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem leiddu til seinkunar á flugi AEU504 þann 16. maí 2010. Á UH því rétt á skaðabótum að fjárhæð 400 evrur sbr. b-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá á UH rétt á að fá endurgreiddan kostnað vegna hótels þá aukánótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar sbr. b-liður 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar sem og kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-liður 1. mgr. 9. gr. Ber því að staðfesta niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar hvað þennan hluta málsins varðar enda er honum ekki sérstaklega mótmælt af hálfu IE.

Þá hefur ráðuneytið yfirfarið málsmeðferð FMS og er hún í samræmi við fyrirmæli stjórnarsýslulaga og vandaða stjórnarsýsluhætti.

Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að staðfesta beri hina kærðu ákvörðun, sbr. ákvæði b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB/261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, sbr. og a- og b-liður 1. mgr. 9. gr.

Vegna mikilla anna í ráðuneytinu hefur uppkvaðning úrskurðar dregist og er beðist velvirðingar á því.

Úrskurðarorð :

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

