

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 3/2011 vegna kvörtunar um seinkanir á flugi FI543 og FI542

I. Erindi

Þann 15. mars 2010 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Icelandair FI453 frá París til Keflavíkur kl. 13:20 þann 5. febrúar sl. Því flugi var hins vegar seinkað og var brottför um kl. 21:20 samdægurs. Kemur fram að kvartendum hafi verið boðnar máltíðir og hressing meðan á töfinni stóð en engar bætur verið greiddar. Þá kemur fram í kvörtuninni að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Icelandair FI452 frá Keflavík til París kl. 07:50 þann 8. febrúar sl. Því flugi hafi verið seinkað og brottför þess verið kl. 11:00 samdægurs. Voru kvartendum boðnar máltíðir og hressing meðan á töfinni stóð. Kvartendur krefjast skaðabóta frá Icelandair vegna þessara seinkana.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. mars sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð með tölvupósti til Icelandair þann 13. apríl sl. Með tölvupósti dags. 26. apríl sl. barst umsögn Icelandair vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að flug FI542 frá Keflavík til Parísar þann 5. febrúar sl. hafi farið á réttum tíma frá Keflavík og lenti í París á réttum tíma. Eftir landingu í París hafi komið í ljós að eitt dekkið á flugvélinni væri sprungið "cut in one tyre". Skipta hafi þurft um dekk en varadekk hafi ekki verið til í París en fundist í LGG (Liege). Varadekkið hafi verið flutt landleiðina og það tekið um 5 klst. Viðgerð hafi verið lokið um kl. 19:47. Þá segir að vélin hafi lent á Keflavíkflugvelli sama kvöld, þ.e. þann 5. febrúar, kl. 23:48 í 7 klst og 58 mín seinkun. Þá kemur fram í umsögninni að ekki sé ljóst hvaða upplýsinga sé óskað varðandi flug FI452 en ekkert flug var á því flugnúmeri þann 8. febrúar sl. Í tölvupóstsamskiptum milli FMS og Icelandair dagana 28. júní- 30. júní sl. varð ljóst að um rugling á flugnúmerum væri að ræða í kvörtuninni og að flug kvartenda frá Keflavík til París þann 8. febrúar sl. hafi verið með flugnúmerið FI542. Með tölvupósti frá Icelandair þann 12. júlí sl. fékkst staðfesting á því að brottför flugs FI542 þann 8. febrúar sl. hefði verið á áætlun en áætluð brottför þess frá Keflavík hafi verið kl. 7:50 og endanleg brottför þess kl. 7:53.

Flugmálastjórn hafði þann 10. ágúst sl. samband við C hjá Isavia, rekstraraðila flugvalla og flugleiðsöguþjónustu á Íslandi, og óskaði eftir upplýsingum um brottfaratíma FI542 frá Keflavík til Parísar þann 8. febrúar sl. Í svari hans kemur fram að flug FI542 þann 8. febrúar sl. fór á áætlun kl. 07:50. Vélina hafi hins vegar þurft að snúa við vegna bilunar og hafi önnur vél verið send þess í stað, FI542A. Fór sú vél af stæði í Keflavík kl. 11:09 sama dag.

Flugmálastjórn sendi Icelandair með tölvupósti þann 30. ágúst sl. beiðni um upplýsingar um ástæður þess að vélin snéri við í upphaflega fluginu. Beiðnin var ítrekuð með tölvupósti til Icelandair þann 27. október og aftur þann 6. desember sl. Með tölvupósti frá Icelandair dags. 20. desember sl. barst umsögn Icelandair þar sem fram kom að eftir flugtak vélarinnar frá Keflavík hafi fundist ólykt í farþegarýminu sem áhöfn áttaði sig ekki á hvers eðlis væri. Í varúðarskyni hafi vélinni verið snúið aftur til Keflavíkur og fór önnur vél þetta flug.

Með tölvupósti FMS, dags. 27. desember sl. voru framangreindar útskýringar Icelandair á ástæðum tafanna bornar undir kvartendur og þeim boðið að gera við þær athugasemdir. Með tölvupósti frá kvartendum, dags. 30. desember sl. kemur fram að það sé mat kvartenda að hvorki sprungið dekk né vond lykt í farþegarými falli undir óviðráðanlegar aðstæður og telja þeir sig þ.a.l. eiga rétt til skaðabóta frá Icelandair.

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 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 sbr. 3. mgr. 5 gr.

Flug FI543

Fyrir liggur að ástæða þeirra seinkunar sem varð á flugi FI543 frá París til Keflavíkur þann 5. febrúar sl. og kvartendur áttu bókað far með, var sú að í ljós kom að eitt dekkið á flugvélinni væri sprungið, "cut in one tyre", og langan tíma tók að útvega annað dekk.

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.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Icelandair hafi ekki getað sýnt fram á að upphafleg seinkun á flugi FI543 frá París til Keflavíkur þann 5. febrúar sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, heldur af því að svo langan tíma tók að útvega varahlut, dekk í þessu tilviki sem verður að flokka sem venjulegt viðhald. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi hvor um sig rétt á skaðabótum úr hendi Icelandair að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi FI543 þann 5. febrúar sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Flug FI542

Fyrir liggur að flug FI542 þann 8. febrúar sl. fór á áætlun kl. 07:50. Vélinni var hins vegar snúa við vegna óþekktrar ólyktar sem upp kom í farþegarými. Önnur vél, undir flugnúmerinu FI542A, kom í hennar stað og fór sú vél af staði í Keflavík kl. 11:09 samdægurs skv. upplýsingum frá Isavia. Það er mat Flugmálastjórnar að sú ákvörðun áhafnar flugvélarinnar að snúa henni við í umrætt skipti hafi verið gerð af öryggisástæðum og falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leiði til þess að skylda flugrekanda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar falli niður. Er bótakröfu kvartanda vegna seinkunar á flugi FI452 þann 8. febrúar sl. hafnað.

Ákvörðunarorð

Icelandair 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 vegna seinkunar á flugi FI543 þann 5. febrúar sl.

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.