

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 1/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU501 2. maí 2010

### I. Erindi

Þann 27. maí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU154 frá London til Keflavíkur kl. 20:00 þann 23. apríl sl. og til baka með flugi IE AEU501 frá Keflavík til London kl. 07:00 þann 2. maí sl. Kvörtunin er tvíþætt og snýr að aflýsingu annars vegar á flugi AEU154 og hins vegar á flugi AEU501. Þann 25. mars sl. fengu kvartendur tölvupóst um aflýsingu flugs AEU154 frá London þann 23. apríl og þeim boðið annað flug sem þær þáðu og flugu degi síðar. Olli breytingin því að kvartendur þurftu að kaupa nýtt flug frá Madríd til London. Þá segir í kvörtuninni að kvartendur hafi fengið tölvupóst sendan frá IE þann 1. maí sl. kl. 22:35 um að flugi AEU501 daginn eftir hefði seinkað og að næstu upplýsingar kæmu kl. 12:00. Þeim hafi svo verið útvegað flug með næsta áætlaða flugi en á ljósriti af brottfararspjaldi er fylgdi kvörtun kemur fram að kvartendur hafi flogið með flugi AEU503 kl. 15:30 þann 2. maí sl. Segjast kvartendur hafa fengið þær upplýsingar frá fulltrúa að flug AEU501 hafi ekki verið opinberlega aflýst heldur seinkað. Sökum framangreinds misstu kvartendur af tengiflugi sínu frá London til Zaragoza og þurftu þess í stað að kaupa annað flug frá London til Madríd en þaðan tóku þær lest á áfangastað. Kemur fram í kvörtuninni að þær hafi fengið afnot af tölvu á þjónustuborði til að bóka nýja miða.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi kvartendum tölvupóst þann 7. júní sl. þar sem fram kom að IE hafi farið eftir settum reglum við aflýsingu á fluginu 23. apríl sl. er það bauð annað flug og/eða endurgreiðslu farsins. Hins vegar gæti seinkunin/aflýsingin 2. maí sl. verið brot á rétti flugfarþega og IE yrði send beiðni um umsögn.

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 7. júní sl. Þann 18. júní sl. óskaði IE eftir svarfresti, sem FMS veitti til 25. júní sl. Með bréfi lögmanns IE dags. 24. júní sl. barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar, þar sem fram kom að af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli hafi þurft að seinka brottför flugs AEU501. Um leið og færi gafst var ákveðið að fljúga. Í umsögninni segir einnig að 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, bæði með tölvupósti og SMS. Jafnframt hafi IE upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Afgreiðsla máls lá svo niðri hjá FMS vegna sumarleyfa og mikils álags fram í nóvember sl. Til að fá upplýsingar um þá seinkun sem varð á flugi AEU501 og umferð á Keflavíkurflugvelli þann 2. maí sl. hafði Flugmálastjórn þann 3. nóvember sl. samband við Isavia og fékk yfirlit yfir umferð á flugvellinum 1. og 2. maí sl. Samkvæmt svari Isavia var flug eðlilegt dagana 1. og 2. maí en sjá má af yfirlitinu að eina flug IE frá Keflavík til London 2. maí sl. var flug AEU503. Af upplýsingum úr flugupplýsingakerfi Keflavíkurflugvallar (Axis) má sjá að IE (Astraeus) hafði áætlað tvö flug til London þann 2. maí sl., AEU501 með brottför kl. 07:00 og AEU503 með brottför kl. 15:30. Með tölvupósti FMS, dags. 6. desember sl., var kvartendum veitt tækifæri til athugasemda við svör IE í áðurgreindri umsögn félagsins. Með tölvupósti dags. sama dag svöruðu kvartendur og ítrekuðu að þær hafi engar upplýsingar fengið frá IE aðrar en tilkynningu um seinkun flugsins með áður nefndum tölvupósti frá IE, dags. 1. maí sl.

### **III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands**

Sá ágreiningur sem hér er til skoðunar snýr að flugi AEU501 sem fara átti þann 2. maí sl. kl. 07:00 og hvort IE beri ábyrgð gagnvart kvartendum vegna þess flugs. Kvartendur áttu bókað far með flugi AEU501 en fóru með flugi AEU503 á áætlun þess kl. 15:30. sama dag. Í ljósi þeirra upplýsinga sem fyrir liggja lítur Flugmálastjórn svo á flugi AEU501 hafi verið aflýst en ekki seinkað.

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 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skv. c-lið 1. mgr. 5. gr. geta farþegar þegar flugi er aflýst átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á 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 seinkun 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 flug til og frá Keflavíkurflugvelli var eðlilegt þann 2. maí sl. Það er því ljóst að aflýsing flugs IE AEU501 til London þann 2. maí sl. var ekki vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki sýnt fram á að aflýsing flugs IE AEU501 til London þann 2. maí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi hvor um sig rétt á skaðabótum úr hendi IE að fjárhæð 400 evrur vegna aflýsingar á flugi AEU501 þann 2. maí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### **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 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.