



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 62/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI426 24. apríl 2010

I. Erindi

Þann 24. mars sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Icelandair FI426 frá Keflavík til Manchester þann 24. apríl 2010. Vegna eldgoss var fluginu hins vegar aflýst og flugu kvartendur þess í stað með flugi FI412 frá Akureyri til Glasgow sama dag. Frá Glasgow var ekki að fá tengiflug til Manchester og ferðuðust kvartendur með flugrútu frá flugvelliinum og inn í Glasgow þaðan sem þau tóku lest til Preston og að lokum leigubíl til heimilis síns. Þá féll á kvartendur kostnaður við að ná í bíl þeirra degi síðar til Manchester þar sem hann hafði verið geymdur.

Fram kemur í kvörtun að ekki hafi verið að fá beint flug frá Íslandi til Manchester fyrr en þann 30. apríl 2010 og bið eftir því flugi hefði leitt til enn meiri kostnaðar fyrir Icelandair vegna upphalds.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 28. mars sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 27. maí, 28. júní og 29. júlí sl. Með tölvupósti frá C f.h. Icelandair þann 2. ágúst sl. kom fram að von væri á athugasemdum Icelandair vegna kvörtunarinnar. Athugasemdir bárust hins vegar ekki og var Icelandair með tölvupósti þann 10. ágúst sl. upplýst um að ákvörðunar FMS væri að vænta og að ákvörðun yrði byggð á fyrirbyggjandi gögnum.

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 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 um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 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 átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar ber flugrekanda ekki skylda til að greiða þær skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar.

Flugi FI426 frá Keflavík til Manchester sem kvartendur áttu bókað far með þann 24. apríl 2010 var aflýst vegna eldgoss en kvartendum var þess í stað boðið flug sama dag frá Akureyri til Glasgow. Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega. Gengið er út frá því að flugrekanda beri að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar, í því tilviki sem hér er til athugunar til Manchester sbr. bókun farþega í flugið. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar segir að þjóni margir flugvellir einum og sama bæ, borg eða héraði og flugrekandi býður farþega flugfar til annars flugvallar en þess sem farþeginn var skráður til skal flugfélagið greiða ferðakostnaðinn milli flugvallanna tveggja eða annars nálægs ákvörðunarstaðar, fallist farþeginn á það. Á kvartendur féll aukinn ferðakostnaður er flug það sem þeim var boðið í stað þess aflýsta lenti í Glasgow í stað Manchester. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að Icelandair skuli greiða kvartendum kostnað þeirra við ferðir milli flugvallanna tveggja skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartendum kostnað við ferðir milli flugvallanna í Glasgow og Manchester skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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.

Reykjavík, 1. september 2011