



LJÓSRIT

INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2011, þann 19. október er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

úrskurður

í máli nr. IRR 11040057

**vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands í máli
Iceland Express og Láru Jóhannsdóttur**

I. Kröfur og kærueimild

Þann 7. 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 Láru Jóhannsdóttur (hér eftir nefnd LJ) nr. 7 frá 3. janúar 2011. Með ákvörðun FMS var IE gert að greiða LJ bætur að fjárhæð 400 evrur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna aflýsingar á flugi AEU514 þann 22. júní 2010. Þá var IE gert að endurgreiða LJ kostnað vegna hótels þá aukanótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað vegna flutnings milli flugvallar og gistaðstöðu samkvæmt c-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. og

II. Kæruefni og ákvörðun FMS

IE er ferðasali sem annaðist flug AEU514 sem áætlað var frá London Stansted til Keflavíkur þann 22. júní 2010. Í kærnu IE segir að flugið hafi verið felld niður og farþegum tilkynnt um niðurfellinguna með tölvupósti dags. 8. júní 2010 eða með meira en tveggja vikna fyrirvara. Hafi farþegum verið boðið að breyta ferðadagsetningu, breyta flugleið eða fá endurgreiðslu. Snýst ágreiningur LJ og IE um það hvort LJ eigi rétt á skaðabótum vegna aflýsingar flugsins.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

I. Erindið

Þann 2. júlí 2010 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun dags. 1. júní 2010 frá Láru Jóhannesdóttur. Með fylgdi bréf það sem kvartandi hafði þann 24. júní sl. sent til Iceland Express (IE) og tiltekin voru atvik máls. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi þann 27. maí sl. keypt tvo flugmiða af IE. Um var að ræða morgunflug þann 21. júní sl. til London Gatwick og kvöldflug heim daginn eftir með flugi AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur. Þegar kvartandi mætti á Stanstedflugvöll þann 22. júní sl. voru engar upplýsingar um flug á vegum IE á brottfararskjám í flugstöðinni. Kvartandi hafi þá hringt til Íslands og eiginmaður hennar, PÁÁ, haft í framhaldi samband við IE til að kanna hverju þetta sætti.

Þá segir að kvartandi hafi í biðsal flugstöðvarinnar hitt hjón, HMM og ES, er fengið hafi símtal frá ættingjum á Íslandi og verið tjáð að fluginu hafi verið aflýst og bókað hafi verið fyrir þau flug heim næsta dag. Að sögn kvartanda hafi í umræddu samtali fram komið að IE hafi reynt að ná í hjónin til að tilkynna þeim um niðurfellingu flugsins en ekki hafi verið minnst á úrlausn t.d. að því er varðaði mat eða gistingu. Hjónin hafi verið með síma meðferðis en hvorugt þeirra fengið símtal eða smáskilaboð um aflýsinguna og þeim boðnar lausnir í staðinn.

Í kvörtuninni kemur fram að eiginmaður kvartanda hafi fengið þau svö frá IE að flugið hefði verið felld niður með rúmlega tveggja vikna fyrirvara og IE hafi reynt að ná í hana til að upplýsa um það. Kvartandi segir þetta ekki standast enda hafi hún hvorki fengið símtal né smáskilaboð frá IE vegna málsins. Þvert á móti hafi kvartandi mótttekið tölvupóst þann 14. júní sl. frá netfanginu

Til að kanna réttarstöðu kvartanda hafði eiginmaður hennar samband við Flugmálastjórn og með vísan til reglugerðar nr. 574/2005 hafi kvartandi farið fram á það við IE að fá neðangreindan kostnað endurgreiddan, en afrit af öllum kvittunum fylgdi með kvörtuninni.

<u>Útgjaldaliður</u>	<u>Skýring</u>	<u>Upphæð</u>
Crowne Plaxa Gatwick	Gisting	GBP 125
London Eastern Railway	Lestarmiði til Stanstead	GBP 19,80
Checker Cars	Leigubíll (1/3 af kostnaði)	GBP 46
Hotelbybus	Rúta út á flugvöll	GBP 3
Matur	Kvöld- og morgunmatur	GBP 41,95
Skaðabætur	Flugleið lengri en 1.500 km	EUR 400

Þá segir að kvartandi hafi óskað eftir því að fá greiðslu IE fyrir kostnaðinum lagða inn á uppgefinn reikning sinn og tiltekið að endingu að hefði greiðsla ekki farið fram þann 1. júlí 2010 yrði málið sent til viðeigandi aðila hjá Flugmálastjórn Íslands. Er kvörtun barst FMS þann 2. júlí sl. hafði að sögn kvartanda ekki heyrst orð frá IE.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. júlí sl., sem var ítrekaður 4. ágúst sl. Þann 9. ágúst sl. barst FMS svar frá IE um að pósturinn hefði verið móttækinn og honum yrði svarað eins fljótt og mögulegt væri. Þar sem engin svör bárust sendi FMS aðra ítrekun þann 30. ágúst sl. Með bréfi Andra Freys Stefánssonar hdl., dags. 20. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að áætluð brottför flugs AEU 154 hafi verið þann 22. júní sl. Fluginu hafi hins vegar verið aflýst og hafi öllum farþegum verið tilkynnt um aflýsinguna í samræmi við ákvæði 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Jafnframt hafi farþegum verið boðin aðstoð af hálfu IE í samræmi við a-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Þá segir að IE hafi að öðru leyti farið eftir ákvæðum reglugerðarinnar, þ.á.m. ákvæðum 8. og 9. gr. er kvæðu nánar á um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi. IE hafi tilkynnt farþegum sem áttu bókað flug um aflýsingu þess, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Í tölvupósti IE hafi farþegum verið gefinn kostur á að velja ný flug eða fá flugmiðann að fullu endurgreiddan þá segir að Lára Jóhannsdóttir hafi valið þann kost að breyta flugi sínu og hafi hún ferðast með félaginu þann 23. júní sl. frá London Gatwick til Keflavíkur. Í því ljósi telji IE að kvartandinn eigi engar kröfur á hendur félaginu vegna aflýsingar flugs AEU154. Afrit af tölvupósti sendum til Láru Jóhannsdóttur þann 8. júní er sagður fylgja með umsögn IE en svo myndast þó ekki

verið sendur til kvartanda þann 8. júní, tveimur vikum fyrir flug, hafi hún ekki mótttekið og fylgi hann ekki umsögninni líkt og þar sé gefið til kynna. Kvartandi hafi sent fyrirspurn til FMS þann 29. september til að kanna hvort FMS hefði borist afrit af umræddum tölvupósti en svo hafi ekki verið. Þá komi ekki fram í svari IE á hvaða netfang viðkomandi tölvupóstur á að hafa verið sendur. Enn sem komið er liggja tölvupósturinn ekki fyrir sem málsgagn af hálfu IE þá segir kvartandi að IE geti ekki borið fyrir sig að hafa ekki haft rétt netfang því í upphaflegri kvörtun sinni til IE hafi hún sent afrit af tölvupósti frá félaginu, dagsettur 14. júní sl. Í þeim pósti hafi IE minnt á fyrirhugað flug, þ.á.m. aflýsta flugið. Þá bendir kvartandi á að sá tölvupóstur hafi verið sendur 6 dögum eftir þann sem lögmaður IE vísar til að hafi verið sendur henni. Geti IE lagt fram tölvupóstinn, sbr. bréf lögmanns IE, sé í það minnsta um misræmi í upplýsingagjöf að ræða. Sá tölvupóstur sem kvartandi hafi lagt fram staðfesti að umrætt flug hafi enn verið áætlað þann 14. júní, 9 dögum fyrir áætlað flug. Þá segir kvartandi svar IE staðfesta að engar tilraunir hafi verið gerðar af hálfu IE til að hafa símasamband við hana til að tilkynna um niðurfellinguna og bjóða þannig fram úrlausnir með vísan í fyrrnefndar reglugerðir.

Um þann þátt í svari IE að sent hafi verið SMS í uppgefið símanúmer segir kvartandi hvorki koma fram í hvaða símanúmer IE hafi sent skilaboðin né hvenær skilaboðin hafi verið send eða hversu oft. Kvartandi hafi leitað til símafyrirtækis síns til að kanna hvort slík skilaboð hafi verið send frá IE en gat ekki fengið þær upplýsingar þar sem liggja þurfti fyrir úr hvaða símanúmeri IE sendi skilaboðin og hvenær. Kvartandi telur eðlilegt að IE leggi fram slíkar upplýsingar eða félagið geti með öðrum hætti sýnt fram á að skilaboðin hafi verið send til sín. Kvartandi bendir á að sönnunarbyrði liggja hjá IE.

Þá ítrekar kvartandi að hún hafi ekki verið eini farþeginn í umræddu flugi sem hafi verið óupplýstur um að fluginu hafi verið aflýst. Hægt væri að kalla eftir vitnisburði ef þörf væri á. Þetta hreki einnig þá staðhæfingu að allir farþegar hafi verið upplýstir um niðurfellingu flugsins. Í fyrrnefndu samtali HMM og ES á meðan kvartandi beið eftir því að eiginmaður sinn fengi skýringar IE af hverju flugið kæmi ekki upp á skjá, kom fram að IE hafi reynt að ná í þau til að tilkynna um niðurfellingu flugsins. Bæði hafi þau verið með síma meðferðis en hvorugt fengið símtal eða smáskilaboð um niðurfellinguna eða úrlausnir. Þá hafi þau verið mætt út á flugvöll rétt eins og kvartandi sjálfur. Kvartandi hafi því ekki verið eini farþeginn óupplýstur um niðurfellingu flugsins og sé því ekki hægt að bera því við að um tilviljun hafi verið að ræða.

Varðandi það sem fram komi í bréfi IE um að farþegum hafi verið boðið að velja nýtt flug eða fá flugmiðann að fullu endurgreiddan og að kvartandi hafi valið að breyta fluginu og þannig flogið með félaginu þann 22. júní frá London Gatwick til Keflavíkur og eini af heim ástæðum ekki kröfur á hendur

Þá segir kvartandi að í svari IE hafi ekki verið gerð tilraun til að hrekja þær staðreyndir sem hún hafi sýnt fram á með afriti af tölvupósti sem sendur hafi verið frá netfanginu reminder@icelandexpress.is þann 14. júní, um að umrætt flug væri ennþá á dagskrá. Í þeim tölvupósti sé flugið tilgreint á áætlun 22. júní undir liðnum flugáætlun. Þannig standist ekki sú staðhæfing um að flugið hafi verið fellt niður innan tiltekinna tímamarka. Þá hafi ekki verið minnst einu orði á niðurfellingu flugsins við innritun í flug þann 21. júní sl., degi fyrir hið aflýsta flug.

Þá vísar kvartandi máli sínu til stuðnings til úrskurðar FMS frá 8. september 2009. Í því máli komi fram að haft hafi verið símasamband við kvartandann og niðurfelling flugs tilkynnt og viðkomandi einstaklingi boðið annað flug sama dag. Þá hafi aðilunum áður verið sendir 3 tölvupóstar þar sem aflýsingin hafi verið tilkynnt. Síðar hafi komið í ljós að netfang viðkomandi aðila hafi ekki verið rétt skráð og tölvupóstar þ.a.l. ekki komist til skila. Kvartandi segir því þó ekki til að dreifa í sínu tilviki og vísar þá til tölvupósts IE frá 14. júní sl. Í nefndum úrskurði hafi félagið talið það sér til málsbóta að hafa gert það sem í valdi þess stóð til að upplýsa viðkomandi flugfarþega um niðurfellinguna. Kvartandi bendir á að í úrskurðinum hafi verið vísað í réttindi flugfarþega sbr. reglugerð (EB) nr. 261/2004 sem innleidd hafi verið í íslenskan rétt með reglugerð 574/2005. Þá sé gerð grein fyrir skyldum flugrekanda í c-lið 5. gr. 261/2004 bæði að því er varðar tímafresti, brottfarar- og komutíma svo og um að sönnunarbyrði hvíli á flugrekandanum. Hafi í málinu ábyrgð flust yfir á flugrekandann þó svo að tölvupóstar hafi ekki komist til skila sem og ábyrgð á að hafa símasamband við þá flugfarþega sem ekki hafi svarað tölvupóst um aflýst flug. Þá sé fullyrt í umræddum úrskurði að flugrekandinn hefði getað náð í viðkomandi farþega í uppgefið símanúmer. Ábyrgð á upplýsingagjöf sé alfarið færð yfir á flugrekandann og hafi sá úrskurður verið felldur að kvartandinn ætti rétt á skaðabótum samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Að sögn kvartanda eru staðreyndir máls síns eftirfarandi:

IE hafi ekki lagt fram afrit tölvupósts sem sýni fram á niðurfellingu flugs.

IE hafi ekki lagt fram upplýsingar sem staðfesti upplýsingagjöf með smáskilaboðum.

IE hafi ekki haft símasamband til að tilkynna niðurfellingu flugs eða bjóða lausnir.

IE hafi sent tölvupóst 14. júní sl. sem staðfesti flugið þann 22. júní.

IE hafi ekki upplýst um niðurfellingu flugs við innritun í flug þann 21. júní sl.

Kvartandi hafi ekki verið eini farþeginn sem mætti í „aflýsta“ flugið.

Kvartandi hafi ekki valið sjálf að breyta fluginu, heldur hafi maki séð um það faumklukutímum fyrir flug.

Ábyrgð á upplýsingagjöf sé hjá flugrekanda samkvæmt fordæmi sem vísað sé til.

Með vísan í bréfið frá 24. júní sl. ítrekar kvartandi kröfu um endurgreiðslu kostnaðar og

Með tölvupósti FMS til Andra Stefánssonar hdl., dags. 30. september sl., benti FMS á að afrit af tölvupóst þeim sem vísað væri til í umsögn IE hafi ekki fylgt með líkt og umsögnin gæfi til kynna. Með tölvupóst Andra Freys, dags. 6. október sl., var FMS sent téð tölvupóstskeyti og var sá tölvupóstur áframsendur til kvartanda með tölvupóst FMS, dags. 7. október sl. Sama dag svaraði kvartandi með tölvupósti og kom þar á framfæri athugasemdum sínum. Þar segist kvartandi hafa farið yfir allan tölvupóst (innhólf, eydd skeyti og ruslpóst) sem borist hafi henni frá IE á tímabilinu 27. maí sl. til 25. júní sl. og að umrætt skeyti sé ekki þar á meðal. Þá hafði kvartandi sett upp í tímalínu upplýsingar um þá tölvupósta sem borist höfðu henni frá IE frá bókun farmiða til London þann 27. maí sl. og þar til henni barst staðfesting frá IE um móttöku kvörtunar frá sér þann 25. júní sl. Samkvæmt yfirlitinu barst kvartanda ekki þann 8. júní sl., í tölvupóstfang sitt, tilkynning frá IE um aflýsingu á flugi AEU154. Kvartandi ítrekar að afrit þeirra tölvuskeyta sem málið varða hafi þegar verið send FMS. Þá vill kvartandi meina að afrit þess texta sem IE hafi sent FMS sé ekki afrit tölvupósts, heldur einungis afrit af texta, þ.e. hægt sé að setja hvaða nafn eða netfang inn í þetta skeyti og segja að það hafi verið sent viðkomandi þann 8. júní sl. Þá segir að þau gögn sem hún hafi aftur á móti lagt fram séu afrit tölvupóstskeyta með viðeigandi dagsetningum. Kjarna málsins segir kvartandi vera þann að IE hafi sent sér staðfestingu á fluginu þann 14. júní sl. sem staðfesti flugið og það að fluginu hafi ekki verið breytt fyrir þann dag sem það átti að fara fram eða þann 22. júní sl. Þá sé ekkert sem breyti staðreyndum málsins sem séu að ábyrgð á upplýsingagjöf sé hjá flugrekanda og að IE hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína varðandi flug sem félagið felldi niður. Vanræksla þessi hafi kostað kvartanda fé, fyrirhöfn og vinnutap.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Sá ágreinungur sem hér er til skoðunar snýr að því hvenær Iceland Express tilkynnti kvartanda raunverulega um aflýsingu flugs AEU154 sem fara átti þann 22. júní sl. frá London Stansted til Keflavíkur og hvort IE beri ábyrgð gagnvart kvartanda vegna aflýsingarinnar.

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 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 EB nr. 261/2004. Sky. 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af

klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma eða

- iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Þá segir í 4. mgr. 5. gr. að sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum.

IE heldur því fram að að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins með tölvupósti. dags. 8. júní sl. og hefur lagt fram afrit af tölvupósti því til staðfestingar. Auk þess heldur IE því fram að kvartanda hafi verið sent SMS í uppgefið símanúmer. IE lítur svo á að félagið hafi að öllu leyti farið eftir ákvæðum reglugerðar 261/2004 og að kvartandi eigi engar kröfur á hendur því þar er kvartandi hafi valið þann kost að breyta flugi sínu.

Kvartandi neitar því að hafa fengið umræddan tölvupóst frá IE og segist fyrst hafa fengið vitneskju um aflýsingu er hún mætti á Stanstedflugvöll þann 22. júní sl. Kvartandi hefur til stuðnings máli sínu lagt fram tölvupóst dags. 14. júní sl. sem hún fékk frá IE er sýnir fram á óbreyttan brottfarartíma þann 22. júní sl. frá London Stansted auk þess sem kvartandi tók saman yfirlit yfir þá tölvupósta er henni hafi borist frá IE á tímabilinu 27. maí sl. til 25. júní sl. Sá tölvupóstur sem IE heldur fram að sendur hafi verið kvartanda er ekki þar á meðal. Þá var og kvartanda ekki tilkynnt um niðurfellingu flugsins við innritun í flug þann 21. júní sl. Einnig neitar kvartandi því að hafa mótttekið SMS frá IE.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins. Í fyrsta lagi verður ekki séð að IE hafi gert nokkuð til að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði sannanlega borist tilkynning um aflýsingu flugsins, jafnvel þótt að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð frá kvartanda við þeim tölvupósti er IE heldur fram að sendur hafi verið kvartanda þann 8. júní sl., né því SMS sem IE heldur fram að sent hafi verið kvartanda, en IE hefur ekki lagt fram nein gögn til stuðnings því að umrætt SMS hafi verið sent. FMS vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningu um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartandi hefði fengið tilkynningu um aflýsingu hefði IE átt að hringja þegar kvartandi brást ekki við tölvupósti eða smáskilaboðum. Í öðru lagi sendi IE þann 14. júní sl. nokkrum dögum eftir

svo á að breyting á flugleið kvartanda hafi verið skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 261/2004, þ.e. breyting á flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er og verði ekki litið svo á að komist hafi á nýr samningur milli farþega og IE með þeim afleiðingum að kvartandi hafi ekki átt tilkall til frekari aðstoðar af hendi IE.

Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna aflýsingar á flugi AEU154 þann 22. júní sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að auki á kvartandi rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna hótels fyrir þá aukanótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnað kvartanda vegna máltíða í samræmi vð lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað kvartanda vegna flutnings milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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 aukanótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnað kvartanda vegna máltíða í samræmi vð lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað kvartanda vegna flutnings milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

II. Málsástæður, umsögn FMS og meðferð málsins í ráðuneytinu

Kæra IE barst ráðuneytinu með bréfi dags. 5. apríl 2011 og var móttækin þann 7. apríl.

Í kæru IE kemur fram að LJ hafi bókað morgunflug með IE til London Gatwick þann 21. júní 2010 og frá London Stansted til Keflavíkur daginn eftir með flugi AEU154. Viðskiptin hafi farið fram með rafrænum hætti og LJ gefið upp netfang við bókun. Eftirfarandi texti hefi birst með áberandi hætti við bókun: „ Af hverju þarf að fylla þetta út? Af og til gætum viðþurft að hafa samband vegna flugsins sem þú ert að bóka, svo það er mikilvægt fyrir okkur að fá réttar upplýsingar til að ná í þig. Annars gætirðu jafnvel misst af áriðandi upplýsingum um flugið bitt.“ Þegar greiðsla hafi verið innt af hendi hafi rafrænn farseðill og kvittun verið send

Ákvörðun FMS hafi kveðið á um endurgreiðslu til LJ úr hendi IE vegna hótels, máltíða og flutnings. Fram komi að afrit af öllum kvittunum hafi fylgt kvörtun. IE kveðst fyrst hafa verið kunnugt um kvörtun LJ þann 2. júlí 2010 þegar óskað hafi verið eftir upplýsingum um framangreint flug með tölvubréfi frá FMS. Engar kvittanir hafi verið meðfylgjandi framangreindri beiðni eins og venja sé frá FMS. Því hafi IE fyrst verið kunnugt um kostnað LJ með ákvörðun FMS. Afrit af kvittunum hafi ekki fylgt ákvörðun FMS. Í ákvörðun FMS komi fram að LJ hafi mótttekið tölvupóst þann 14. júní 2010 þar sem hún sé minnt á að umrædd ferð væri framundan. Komi jafnframt fram að téður tölvupóstur hafi fylgt kvörtun. Umræddur tölvupóstur hafi ekki fylgt ákvörðun FMS eða í tölvupósti um upplýsingabeiðni frá 2. júlí frekar en kvittanir fyrir kostnaði. IE kveðst því ekki hafa fengið í hendur öll gögn málsins til að taka afstöðu til þess.

Kæran var send FMS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 13. apríl 2011. Með bréfi ráðuneytisins þann sama dag var LJ tilkynnt um fram komna kæru.

Umsögn FMS barst ráðuneytinu með bréfi dags. 12. maí 2011. Í henni vekur FMS athygli á breytingum sem gerðar voru á lögum um loftferðir nr. 90/1998 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 lögunum sé þannig að finna breytingar er varði hagsmuni neytenda en aukin áhersla hafi verið lögð á mikilvægi neytendasjónarmiða á sviði samgangna og sé lögunum ætlað að endurspeglar þá áherslubreytingu, m.a. í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir eða niðurfellingu flugs.

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 lögum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til FMS. Stofnunin taki málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laga og

loftferðalaga. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar 574/2005 sé FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

FMS bendir á að líkt og fram komi í hinni kærðu ákvörðun sé fjallað um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita í tilvikum í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skuli 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 sé breytt og brottför nýja flugsins sé a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eigi farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skuli farþegar, ef flugi er aflýst, eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. nema undanþáguákvæði c-liðar 1. mgr. 5. gr. eigi við.

Þá segi í 4. mgr. 5. gr. að sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum. Með hliðsjón af framburði LJ og fyrirliggjandi gögnum í málinu sé það mat FMS að IE hafi ekki sannað að félagið hafi uppfyllt skyldu sína um tilkynningu til LJ um aflýsingu flugsins innan þeirra tímamarka sem reglugerð EB nr. 261/2004 gerir kröfu til. Í ljósi hinnar ríku neytendaverndar sem fyrrnefndri reglugerð og loftferðalögum sé ætlað að standa vörð um verði að gera ríkar kröfur til þess að flytjandi geri allt það sem í hans valdi er til að koma tilkynningu til farþega um fyrirliggjandi aflýsingu á flugi. Í því máli sem hin kærða ákvörðun snúi að verði ekki séð af þeim gögnum sem lögð hafa verið fram af hendi aðila að IE hafi gert nokkuð til að tryggja að LJ hafi sannanlega borist tilkynning um aflýsingu flugsins með þeim leiðum sem tiltækar séu. Þá hafi IE sent LJ tölvupóst þann 14. júní 2010, nokkrum dögum síðar en félagið beri um að hafa aflýst fluginu, þar sem minnt sé á bókun LJ í flugið og upphaflegar dagsetningar staðfestar. LJ hafi því enga ástæðu haft til að ætla annað en að flug hennar væri eins og upphaflega hafi verið áætlað er hún mætti á Stansted flugvöll þann 22. júní 2010.

Takist flugrekanda ekki að sýna fr m á að gerðar hafi verið allar mögulegar ráðstafanir í því

sl. var tilkynnt að afstaða ráðuneytisins til frávísunarkröfunnar yrði tekin við uppkvaðningu úrskurðar.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 3. júní 2011 var IE gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum FMS. Engin andmæli bárust.

Með tölvubréfi ráðuneytisins dags. 17. ágúst 2011 var LJ gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Bárust þær með tölvubréfum LJ dags. 19. ágúst 2011. Setti LJ þar fram kröfur sínar sem áður hafa verið reifaðar.

Aðalkröfu sína um frávísun byggir LJ á því að kærufrestur hafi verið liðinn þegar stjórnarsýslukæran barst ráðuneytinu. Þá rekur LJ í nokkru máli rök sín fyrir því að staðfesta beri ákvörðun FMS verði ekki fallist á aðalkröfuna. Telur ráðuneytið ekki ástæðu til að rekja frekar athugasemdir þær sem fram koma í tölvubréfum LJ enda að mestu leyti um sömu rök að ræða og komið hafa fram við meðferð málsins hjá FMS og rakin eru í hinni kærðu ákvörðun.

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

III. Niðurstaða ráðuneytisins

Aðalkrafa LJ hljóðar á um að kærinni verði vísað frá ráðuneytinu þar sem kærufrestur hafi verið liðinn þegar kæran barst ráðuneytinu.

Samkvæmt 1. mgr. 27. gr. stjórnarsýslulaga skal kæra borin fram innan þriggja mánaða frá því að aðila máls var tilkynnt um stjórnvaldsákvörðun. Í greinargerð með frumvarpi sem varð að stjórnarsýslulögum er tekið fram að upphaf kærufrests skuli miðað við það þegar aðila

2011 og var send ráðuneytinu í tölvupósti þann sama dag en skjöl málsins bárust síðan þann 7. sama mánaðar.

Það er mat ráðuneytisins að í ljósi fyrirmæla 1. mgr. 27. gr. stjórnssýslulaga beri að miða upphaf kærufrests í málinu við þann 5. janúar 2011 enda beri að leggja til grundvallar að kæran hafi borist IE þann dag. Sé það ekki óeðlilegt að ákvörðun sem tekin er þann 3. janúar 2011 berist til IE tveimur dögum síðar. Þar sem kæran barst ráðuneytinu með tölvupósti þann 5. apríl 2011 er hún því borin fram innan þriggja mánaða frá því IE var tilkynnt um ákvörðunina og því innan kærufrests sbr. 1. mgr. 27. gr. stjórnssýslulaga. Því ber að hafna kröfu LJ um frávísun.

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun FMS fjallar reglugerð EB/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/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 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eigi farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu farþegar ef flugi er aflýst eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar nema þar til greind undantekningarákvæði eigi við. 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

komið að flug hennar með upphaflegum dagsetningum hafi verið staðfest. Hafi hún fyrst vitað af aflýsingunni þegar hún mætti á Stansted flugvöll þann 22. júní 2010.

Líkt og fram kemur í 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekandi sönnunarbyrði fyrir því hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst. Er það mat ráðuneytisins að gegn eindregnum mótmælum LJ hafi IE ekki tekist sönnun þess að félagið hafi tilkynnt henni um aflýsingu flugsins. Ber að fallast á það sem fram kemur í hinni kærðu ákvörðun að IE hafi þannig ekkert gert til að ganga úr skugga um hvort LJ hefði borist meint tilkynning um aflýsingu flugsins jafnvel þó að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð við hinum meinta tölvupósti frá 8. júní 2010. Þá hefur IE ekki heldur lagt fram nein gögn hvað varðar það SMS sem félagið heldur fram að sent hafi verið LJ. Þá er það mat ráðuneytisins að í ljósi tölvupóstsins frá 14. júní 2010 þar sem fram kemur að flug LJ með upphaflegum dagsetningum sé staðfest hafi LJ mátt treysta því að flug hennar væri samkvæmt upphaflegri áætlun. Þá var LJ ekki tilkynnt um niðurfellingu flugsins við innritun í flug frá Keflavík deginum áður eða þann 21. júní 2010. Með vísan til þessa er það niðurstaða ráðuneytisins að LJ eigi rétt á skaðabótum úr hendi IE á grundvelli b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 auk endurgreiðslu kostnaðar í samræmi við niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar.

Í kæru er á það bent af hálfu IE að kvittanir vegna útlagðs kostnaðar hafi ekki fylgt þegar beiðni um umsögn var send IE af hálfu FMS. Þá hafi afrit af kvittunum ekki fylgt ákvörðun FMS. Kveðst IE fyrst hafa verið kunnugt um kostnað LJ með ákvörðun FMS þann 3. janúar 2011. Kveðst IE þannig ekki hafa fengið öll gögn málsins í hendur þegar kæra var borin fram.

Það er mat ráðuneytisins að í ljósi þess að ágreiningur aðila snýst einkum um það hvort sá tölvupóstur sem IE kveðst hafa sent LJ þann 8. júní 2010 hafi sannanlega borist henni hafi það ekki áhrif á niðurstöðu málsins að láðst hafi að gefa IE kost á að kynna sér gögn

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

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. einnig a-, b- og c-liður 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Úrskurðarorð :

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd ráðherra



Bryndís Helgadóttir



Brynjólfur Hjartarson