



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 46/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI201 þann 28. júní 2011.

I. Erindi

Þann 2. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI201 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur kl. 07:50 þann 28. júní 2011. Vegna aðgerða verkalýðsfélags (union action) var fluginu aflýst. Fór svo að kvartandi bókaði nýtt far og komst til Keflavíkur kl. 16.00 sama dag. Í kvörtuninni kemur fram að farþegar hafi verið upplýstir um aflýsingu flugsins með tölvupósti kvöldið fyrir brottför, n.t.t. kl. 22.22, að staðartíma í Kaupmannahöfn, þann 27. júní 2011. Kvartandi sá þennan tölvupóst hins vegar ekki fyrr en hann fékk aðgang að tölvupósti á flugvellið. Í kvörtuninni kemur einnig fram að IA hafi ekki fært kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega, auk þess sem kvartanda var ekki séð fyrir máltíðum og hressingu meðan á biðinni stóð og bar hann því sjálfur þann kostnað sem af aflýsingu flugsins leiddi. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta sem og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Kvartandi hefur lagt fram kvittanir fyrir matarkostnaði.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. nóvember 2011 og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 6. desember 2011, hvar jafnframt var upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar í málinu væri að vænta, byggð á fyrirliggjandi gögnum, hafi engar athugasemdir borist að sjö dögum liðnum. Þann 22. desember 2011 barst FMS tölvupóstur frá IA þar sem kveðið var á um að nánari svör myndu vera fyrir hendi daginn eftir. Engar frekari athugasemdir bárust frá IA.

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.

Um réttindi flugfarþega er fjallað 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 EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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 flugrekanda ber 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, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Um óviðráðanlegar aðstæður er fjallað í 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2006 en þar kemur m.a. fram að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Flugmálastjórn hefur fullnægjandi heimildir fyrir því að flugi FI201 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 28. júní 2011 var aflýst vegna verkfalls. Slík aðstaða fellur undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber IA þar af leiðandi ekki skylda til að greiða skaðabætur á grundvelli 7. gr. reglugerðarinnar vegna aflýsingar flugsins. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar. Kvartandi varð fyrir kostnaði við uppihald sem IA bar að þjónusta hann um samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig bar IA samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að bjóða kvartanda endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fyrir liggur að IA uppfyllti ekki framangreinda skyldu sína. Kvartandi hefur lagt fram greiðslukvittanir fyrir máltíðum og drykkjum þann 28. júní 2011. Ber IA því að endurgreiða kvartanda kostnað hans samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IA er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Icelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 29. júní 2011

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson