

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 74/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi HCC902 þann 28. mars 2012

I. Erindi

Þann 10. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi ásamt tveimur börnum sínum, á aldrinum 2 – 11 ára, hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) HCC902 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur kl. 15:10 þann 28. mars 2012. Þegar kvartandi kom ásamt börnum sínum á flugvöllinn þann 28. mars sl. komst hún að því að flugið hafði verið flutt til kl. 15:10 þann 29. mars sl.

Í kvörtun kemur fram að kvartanda hafi borist tölvupóstur frá IE þann 22. mars sl., með áminningu um flugið en hún hafi ekki lesið póstinn og því ekki tekið eftir því að dagsetning flugsins þar hafi verið 29. mars 2012. Kvartandi segist hafa prentað út miðann sinn 7. febrúar sl. og þar hafi dagsetning flugsins verið 28. mars 2012. Kvartandi segist aldrei hafa fengið aðra tilkynningu frá IE, hvorki með tölvupósti né SMS. En IE segir í svari sínu til kvartanda að félagið hafi sent kvartanda tölvupóst þann 23. janúar sl. um breytinguna og SMS.

Kvartandi greinir frá því að hún hafi þurft að kaupa sér hótélgingu fyrir sig og börnin sín og fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar fyrir mat og hótélgingu þann 28. mars sl.

Í kvörtun kemur jafnframt fram að IE hafi hvorki veitt kvartanda aðstoð né veitt henni upplýsingar um réttindi sín.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 10. september sl. og barst svohljóðandi svar þann 18. þess mánaðar:

„Breyting á flugáætlun var tilkynnt með tölvupósti þann 23. janúar 2012 á netfangið skráð í bókun # til allra farþega skráða á fluginu. Einnig voru send sms á öll farsímanúmer sem skráð eru af farþegum sjálfum í bókun í tilgreindan dálk, í þessu tilfelli var númerið # skráð í dálkinn, og fór sms á þetta númer. Farþegi sjálfur ber ábyrgð á því hvernig hann fyllir út símanúmer í bókuninni, ef rangt númer er skráð þar fer að sjálfsögðu ekki sms á það númer.

Við höfum nú þegar haft samband við farþega og boðið henni að þiggja inneign hjá Iceland Express fyrir hærri upphæð en kvittanir segja til um eða upphæð 30.000.-ISK, eða þá að þiggja endurgreiðslu skv. þeim kvittunum sem fyrir liggja eða upphæð 21.209.-ISK sem eru þá fyrir gistingu og máltíðum á meðan biðinni stóð.

Kvartandi hafnaði boði okkar og kýs að málið fari í gegnum FMS.“

Umsögn IE var send kvartanda 21. september til umsagnar. Svar barst frá kvartanda sama dag þar sem fram kom að kvartandi gerði engar athugasemdir. Um væri að ræða rétt tölvunetfang og símanúmer. Kvartandi sagðist hafa gengið úr skugga um það að tölvupósturinn hefði ekki borist sér né heldur SMS. Kvartandi ítrekaði það að þegar hún prentaði miða sinn í febrúar (eftir breytinguna) þá hafi dagsetningin verið óbreytt.

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 eða 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 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 eiga farþegar einnig rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. nema:

- i) þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða*
- ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja 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.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins 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 að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB 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. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Kvartandi kveðst hafa bókað ferðina þann 30. desember 2011, brottför frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 28. mars og til baka þann 9. apríl. IE kveðst hafa sent tölvupóst og SMS til kvartanda þann 23. janúar þar sem tilkynnt er um „breytingu“ á flugi kvartanda þar sem fluginu er seinkað um sólarhring til 29. mars. Kvartandi prentar svo út farmiðann 7. febrúar þar sem brottför er enn 28. mars. Kvartandi kveðst svo hafa fengið áminningu þann 22. mars um brottförina í tölvupósti þar sem breytingin á brottför er komin en las ekki póstinn og mætir í flug þann 28. mars.

Að mati FMS eru ágreiningsatriðin í þessu máli tvö, í fyrsta lagi hvort IE hafi aflýst/breytt fluginu með tveggja vikna fyrirvara eða meira sem sker úr um hvort réttur til skaðabóta sé til staðar eða ekki. Í öðru lagi hvort kvartandi eigi rétt á að fá greiddan kostnað sem hún varð fyrir á meðan hún beið eftir næsta flugi. Að mati FMS verður að líta svo á að umræddu flugi hafi verið aflýst og allir farþegarnir fluttir yfir á flug sólarhring síðar.

Í samskiptum kvartanda við IE í gegnum föður hennar sem og Neytendasamtökin er að finna afrit af tölvupósti dags. 23. janúar 2012 sem félagið ber um að hafa verið sendur kvartanda til tilkynningar um aflýsingu/breytingu flugsins. Kvartandi segist aftur á móti aldrei hafa mótttekið framangreindan póst og fyrst orðið ljós aflýsing flugsins þann 28. mars þegar hún mætti á flugvöllinn. Kvartandi kveðst hafa skoðað allan sinn tölvupóst á þeim tíma sem IE kveðst hafa sent póstinn til hennar og ekkert fundið. Það sama er að segja um SMS sendingu IE til hennar en engin merki séu um þessa sendingu í yfirliti frá símafyrirtæki hennar. Kvartandi viðurkennir hinsvegar að hafa fengið tölvupóst frá IE þann 22. mars sem hún opnaði en las ekki. En í þeim pósti er að finna áminningu um að brottför í flugi kvartanda nálgist og almennar upplýsingar auk þess að þar er brottför sögð 29. mars.

Í ljósi framburðar kvartanda og annarra atvika málsins er það mat FMS að IE hafi ekki getað sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins innan þeirra tímamarka og með þeim forsendum sem 1. mgr.

5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um og leiða til þess að skaðabótaskylda félagsins skv. 7. gr. reglugerðarinnar falli niður. Þá hefur IE ekki lagt fram neinar sannanir um það að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þessa er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartanda og börnum hennar tveimur skaðabætur að fjárhæð 400 evrur hverju í samræmi við b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005.

Varðandi hitt ágreiningsefnið sem er endurgreiðsla kostnaðar þá liggur fyrir að kvartandi fékk a.m.k. tölvupóst þann 22. mars sl., sex dögum áður en umrætt flug átti að fara fram, þar sem ný dagsetning á fluginu kemur fram. Kvartandi hefði því getað komist hjá þeim kostnaði sem hún gerir kröfu um hefði hún skoðað þann tölvupóst. Hins vegar segir í b. lið 1. mgr. 5. gr. að að ef flugi er aflýst skuli viðkomandi farþegum 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. Af þessu má ráða að flugrekandi skuli í þessu tilviki bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótलगistingu, flutning milli flugvallar og gístiaðstöðu og að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfasíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu, sbr. 1. og 2. mgr. 9. gr. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað sinn vegna máltíða og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar og hótलगistingar skv. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Að lokum vill FMS 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, hvers flugi er aflýst, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Það er mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda með fullnægjandi hætti og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins. Í afriti af tölvupósti IE um breytingu á umræddu flugi, sem IE segist hafa sent en kvartandi fékk ekki, eru engar upplýsingar til farþega um réttindi hans heldur eingöngu bent á að: „Við viljum upplýsa þig um breytingu á áætlun fyrir flugið þitt.“ Þar sem umrædd breyting var aflýsing á flugi og bókun í annað flug sólarhring seinna án nokkurs samráðs við kvartanda eins og skylda er sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 261/2004 er ljóst að IE hefur ekki sinnt skyldum sínum gagnvart kvartanda.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda ásamt börnum hennar tveimur skaðabætur að fjárhæð 400 evrur hverju skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Einnig skal Iceland Express endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar og hótलगistingar sbr. a-lið og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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 13. nóvember 2012

Jóhann Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson