

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 27/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU901 þann 15. apríl 2010

I. Erindið

Þann 16. september sl. var framsend frá dönsku flugmálastjórninni, Civil Aviation Administration- Denmark, fyrir hönd A, kvörtun á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, dags. 7. september sl., til Flugmálastjórnar Íslands (FMS). Kvartendur eru A og sex aðrir fjölskyldumeðlima hennar, B, C, D, E, F og G, er bókað áttu far með flugi Iceland Express (IE) AEU901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 15. apríl 2010. Sökum eldgoss í Eyjafjallajökli var tafðist flug kvartenda til 19. apríl 2010. Gera kvartendur kröfu um að IE greiði þeim útlagðan kostnað vegna hóteltgistingar og máltíða dagana 15- 19. apríl og ferðakostnað milli Gautaborgar og Kaupmannahafnar. Þá gera kvartendur jafnframt kröfum um að fá endurgreiðslu á ónotuðum farmiðum frá Kaupmannahöfn til Vejl. Kvittanir fyrir öllum framangreindum kostnaði liggja fyrir en IE hefur neitað að endurgreiða þeim þennan kostnað.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til Iceland Express til umsagnar með tölvupósti, dags. 16. september sl. Með bréfi H, hdl., dags. 7. október sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur að umræddu flugi hafi seinkað af óviðráðanlegum aðstæðum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á brottfarartíma flugsins. Farþegum hafi verið tilkynnt um seinkunina, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Þá hafi IE upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þess að framangreind umsögn IE gaf engar skýringar á því af hverju IE neiti að greiða kvartendum útlagðan kostnað sendi FMS tölvupóst til IE þann 7. október sl. þar sem bent var á réttur flugfarþega til þjónustu sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 félli ekki niður þrátt fyrir óviðráðanlegar aðstæður. Var lagt til að IE leysti málið í samráði við kvartendur en að öðrum kosti yrði ákvörðun tekin í málinu. Af samskiptum við kvartendur liggur fyrir að kvartendur höfðu ekki fengið endurgreiddan kostnað sinn úr hendi IE þann 8. mars sl. Með tölvupósti FMS til kvartanda þann 8. mars sl. var óskað skýringa á kröfu kvartenda um endurgreiðslu á ferðakostnaði milli Gautaborgar og Kaupmannahafnar. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom fram að vélinni hefði verið beint þangað sökum þess að ekki hefði verið hægt að lenda í Kaupmannahöfn eins og áætlun hafi gert ráð fyrir.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi flugfarþega er fjallað um í reglugerð (EB) nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem innleidd var í íslenskan rétt 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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Ekki er véfengt að seinkun á flugi vegna eldgoss feli í sér slíkar óviðráðanlegar aðstæður að leiði til niðurfellingar skaðabótaskyldu í samræmi við 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Hins vegar fella óviðráðanlegar aðstæður ekki niður rétt flugfarþega til þjónustu sem boðin skal þeim skv. i-iii lið 1. mgr. 6. gr. Annars vegar er í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar fjallað um rétt farþegi til endurgreiðslu. Hins vegar er í 9. gr. tilgreind sú þjónusta sem farþegi á rétt á í þessum tilvikum en þar segir:

1. Farþegum skal boðið eftirfarandi endurgjaldslaust:
 - a) máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafarinnar,
 - b) hótulgisting,
 - ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari, eða
 - ef farþegi neyðist til að bíða lengur en hann gerði ráð fyrir,
 - c) flutning á milli flugvallar og gístiaðstöðu (hótel eða annað).
2. Þar að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.
3. Við beitingu þessarar greinar skal flugrekandinn huga sérstaklega að þörfum hreyfihamlaðra og fylgdarmanna þeirra og einnig að þörfum fylgdarlausra barna. Þegar flugi er aflýst eða því er seinkað þá ber flugrekanda eða flytjanda að afhenda farþegum skriflegar upplýsingar um réttindi þeirra skv. reglugerð nr. 261/2004.

Ef farþegar fá ekki framangreinda þjónustu frá flugrekanda eða flytjanda og þurfa að greiða fyrir hana sjálfir ber flugrekanda eða flytjanda að endurgreiða farþegum þennan kostnað.

Það er mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartendum þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. i-ii lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en óviðráðanlegar aðstæður fella ekki niður rétt flugfarþega til þjónustu sem boðin skal þeim skv. ákvæðum reglugerðarinnar. Áttu kvartendur rétt á að fá endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., hótulgistingu sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr.

Reglugerð EB nr. 261/2004, sem ætlað er að tryggja ríka vernd fyrir farþega, gengur út frá því að flugrekanda beri að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar og í því tilviki sem hér er til skoðunar til Kaupmannahafnar sbr. bókun farþega í flugið. Óviðráðanlegar aðstæður fella einungis niður skyldu flugrekanda til greiðslu skaðabóta í samræmi við 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram

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. Skal tilvik það sem hér er til skoðunar fært undir ákvæði þetta með lögjöfnun.

Í ljósi þess sem að framan er rakið er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt kvittunum, úr hendi Iceland Express, er svari til framangreindrar þjónustu er IE bar að veita kvartendum, vegna seinkunar á flugi AEU901 þann 15. apríl 2010.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gerir ekki ráð fyrir endurgreiðslu á kostnaði farþega vegna ferða frá lokaákvörðunarstað og til heimils farþega eða annars áfangastaðar. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að Iceland Express beri ekki skylda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 að endurgreiða kvartendum kostnað við ónotaða farmiða frá Kaupmannahöfn til Vejl svo sem kvartendur gera kröfu um.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kostnað kvartenda vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr., hótalgistingar sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað við ferðir milli Gautaborgar og Kaupmannahafnar sbr. 3. mgr. 8. 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.