

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 49/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU484 10. júlí 2010

I. Erindi

Þann 22. nóvember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) frá A kvörtun f.h. B og C. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU484 frá Winnipeg í Kanada til Keflavíkur þann 10. júlí 2010. Segir í kvörtun að fluginu hafi verið aflýst með tölvupósti dags. 27. júní 2010 eða um 13 dögum fyrir áætlaða brottför en ástæða aflýsingarinnar verið sögð sú að margir flugfarþegar hefðu afbókað flugmiða sína og ákvörðun um aflýsingu því verið tekin á rekstrarlegum forsendum en ekki ómöguleiki verið þess valdandi að IE aflýsti fluginu. Tilkynningin hafi einvörðungu borist með tölvupósti og tilviljun ráðið því að kvartendur hafi séð tilkynninguna enda á þeim tíma á ferðalagi fjarri netsambandi að stórum hluta. Í stað þess flugs sem aflýst var flugu kvartendur með flugi IE til Keflavíkur þann 14. júlí 2010. Þá kemur fram að þau hafi ekki verið upplýst um réttindi flugfarþega. Gera kvartendur kröfu um að IE greiði þeim skaðabætur, útlagðan hótélkostnað, bætur að álitum vegna fæðis, uppihalds, ferðakostnaðar og símasamskipta auk dráttarvaxta og lögmannsbóknunar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. nóvember sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 18. janúar sl. Með bréfi D, dags. 24. janúar sl. barst umsögn IE þar sem fram kom að aflýsa þurfti umræddu flugi af óviðráðanlegum ytri aðstæðum sem ekki hefði verið hægt að afstýra. Líkt og fram sé komið hafi umræddir farþegar fengið tilkynningu með tölvupósti um aflýsingu flugsins þann 27. júní 2010. Í þeim tölvupósti komi fram að þegar hafi verið send tilkynning um aflýsingu umrædds flugs en sú tilkynning hafi verið send kvartendum þann 25. júní eða 16 dögum fyrir áætlaða brottför. Þá hafi í tölvupóstsamskiptum milli lögmanns farþeganna og starfsmanna IE, er farþegarnir fengu flugleiðinni breytt, verið viðhengt við póstinn tilkynning um aflýsingu flugsins send þann 27. júní 2010 en viðfangsefni þessara tölvupóstsamskipta hafi verið: „FW: her er sidari posturinn“. Tölvupóstur þessi sé áframsendur frá Jóhönnu Róbertsdóttur. Ljóst sé af orðalagi viðfangsefnisins að farþega hafði borist fyrri pósturinn um aflýsingu sem barst 25. júní 2010, með meira en tveggja vikna fyrirvara. Í ljósi ofangreinds telur IE að umræddir farþegar eigi engar kröfur á hendur félaginu. Viðhengt umsögn IE er tölvupóstur frá E hdl. þann 1. júlí 2010 með beiðni um breytingu á flugleið og greiðslu hótélkostnaðar auk tölvupósts frá IE dags. 25. júní 2010 þar sem tilkynnt er um aflýsingu flugs.

Með bréfi FMS, dags. 24. janúar sl., var kvartendum send umsögn IE til athugasemda og bárust FMS athugasemdir þeirra með bréfi frá A dags. 3. febrúar sl. Þar kemur fram að framlagt afrit IE af tölvupósti sé án nokkurrar staðfestingar á móttöku hans eða móttökukvittun. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvíli sönnunarbyrði

um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst á flugrekandanum. Hafi tölvupósturinn þegar af þessari ástæðu ekkert gildi. Í tölvupóstinum sé þar að auki ekki tekið fram hvaða flugi er aflýst og kvartendum ekki gefinn kostur á að breyta fluginu. Sé tilkynningin ekki í samræmi við 12. og 13. tl. inngangs reglugerðarinnar og kvartendum ekki kynntur réttur sinn sbr. 20. tl. inngangsins. Hafi tölvupósturinn því ekkert gildi í máli þessu. Þá hafi starfsmaður IE þegar viðurkennt í tölvupósti að flugfélagið hafi ekki tilkynnt kvartendum um breytinguna með löglegum fyrirvara. Órökstuddum hugleiðingum IE sé því alfarið hafnað. Þá sé ekki vikið efnislega að öðrum kröfum í umsögn IE en þær séu algerlega óháðar því hvort umrædd tilkynning hafi borist eða ekki og ekki sé rökstutt af hálfu IE af hverju þeim sé hafnað. Kvartendur gera athugasemdir við framkvæmd IE á skyldum sem á félaginu hvíla skv. reglugerð EB nr. 261/2004 en reglugerðin hafi verið þverbrotin að nánast öllu leyti sem möguleiki var á. Jafnframt er því alfarið hafnað að rekstrarlegar ástæður, þ.e. aflýsing vegna tímabundins samdráttar í sölu flugmiða vegna eldgossins í Eyjafjallajökli, flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi tilvitnaðrar reglugerðar. Þá barst FMS bréf frá A dags. 14. júní sl. f.h. kvartenda þar sem óskað er upplýsinga um gang málsins en þar er vakin athygli á því að stór hluti krafna ætti að vera óumdeildur og hafi forsvarsmáður IE virst sama sinnis í viðtali við fréttavefinn DV.is þann 23. maí 2011 og er afrit umræddar fréttar DV meðfylgjandi bréfinu en yfirskrift fréttarinnar er: „Iceland Express: Sendið okkur hótélreikninginn“ Þann 22. júní sl. óskaði FMS eftir því í samtali við D að IE aflaði staðfestingar frá öðrum farþega sem bókun átti í AEU484 þann 10. júlí 2010 á móttöku sams konar tölvupóst tilkynningar og þeirri sem kvartendum á að hafa borist þann 25. júní 2010. Í tölvupósti frá D samdægurs er upplýst um að þar sem fluginu hafi verið aflýst sé það lokað í kerfi IE og engir farþegar þar skráðir. Sumir farþega kunni að hafa fengið endurgreitt, aðrir fært sig á önnur flug og enn aðrir farið á aðra áfangastaði. Enginn leið sé að finna annan farþega úr þessu upphaflega flugi til að afla staðfestingar á að fyrri tölvupóstur um niðurfellingu flugsins hafi borist þeim farþega.

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. reglugerðarinnar. IE bar samkvæmt framangreindu að bjóða kvartendum endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótलगistingu þann tíma sem kvartendur þurftu að bíða lengur en þau gerðu ráð fyrir eftir fari, sem og að bjóða kvartendum að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. IE uppfyllti ekki framangreindar skyldur sínar og þurftu kvartendur sjálf að standa straum af umræddum kostnaði. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE skuli endurgreiða kostnað kvartenda vegna gistingar þær aukanætur sem þau dvöldu í Winnipeg sökum aflýsingar flugs AEU484 þann 10. júlí 2010 skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Einnig skal IE greiða kvartendum kostnað við máltíðir og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símakostnað er svarar til tveggja símtala fyrir hvort þeirra skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Ekki verður séð af fyrirliggjandi upplýsingum að kvartendur hafi orðið fyrir ferðakostnaði umfram það sem þau allt að einu hefðu þurft að standa undir ef flug AEU484 hefði haldið áætlun í umrætt skipti.

Kvartendur gera kröfu um greiðslu skaðabóta úr hendi IE. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eiga farþegar 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.

Ágreiningur er um hvort tilkynning um aflýsingu flugs AEU484 þann 10. júlí 2010 hafi verið með þeim hætti að ekki komi til greiðslu skaðabóta vegna aflýsingarinnar. IE hefur lagt fram afrit tölvupósts þar sem tilkynnt er aflýsingu flugs og sendur er kvartendum þann 25. júní 2010, þ.e. 16 dögum fyrir áætlaða brottför flugsins. Fyrir liggur að tölvupóstur þessi er

sendur á sama tölvupóstfang kvartenda og sá póstur sem óumdeilt er barst þeim þann 27. júní 2010. Þá þykir heiti viðfangsefnis póstsendinga frá kvartendum til Lögmansstofu Suðurnesja benda til þess að annar og áður mótttekinn póstur hafi borist þeim. Í bréfi lögmansstofunnar f.h kvartenda þar sem gerðar eru athugasemdir við umsögn IE vegna málsins er móttöku umrædds tölvupósts ekki neitað heldur vísað til sönnunarbyrði IE, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat Flugmálastjórnar Íslands að IE hafi í máli þessu uppfyllt þá sönnunarbyrði sem á félaginu hvílir um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að aflýsingu á flugi og komi því ekki til skaðabótaskyldu félagsins í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar. Þá verður skortur á nákvæmri tilgreining á fluginu í tölvupóstinum frá 25. júní 2010 ekki talin þess valdandi að líta skuli fram hjá tilkynningu þessari en kvartendum hefur mátt vera ljóst hvaða flug við sé átt.

Kvartendur hafa gert kröfu um að fá greidda dráttarvexti af kröfu sinni sem og að fá lögmansþóknun greidda. Til krafna þessara verður ekki tekin afstaða til í ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands. Verða kvartendur að halda kröfum þessum uppi á öðrum vettvangi kjósi þau svo.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna hótulgistingar þær aukanætur sem þau dvöldu í Winnipeg sökum aflýsingar flugs AEU484 10. júlí 2010 skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og skal IE greiða kvartendum kostnað við máltíðir og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símakostnað er svarar til tveggja símtala fyrir hvort þeirra skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, 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.