

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 34/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU903 25. ágúst 2010

I. Erindi

Þann 23. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A f.h. tengdamóður sinnar B (kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar 25. ágúst sl. Þegar hún mætti upp á Keflavíkurlugvöll var henni tjáð að flugið hefði verið fellt niður og hún skyldi koma aftur næsta dag. Beiðni hennar um endurgreiðslu farmiðans og hótulgistingu var hafnað með vísan til þess að hún hafi verið látin vita af aflýsingunni með 14 daga fyrirvara. Kvartandi keypti þá miða með næstu vél Icelandair til Kaupmannahafnar með brottför kl. 1:00 26. ágúst sl. Þá kemur fram að kvartandi hafi síðar fengið farmiða sinn með Iceland Express endurgreiddan eftir kröfu A þess efnis.

Kvartandi gerir kröfu um greiðslu skaðabóta að upphæð 400 evrur með vísan til þess að hún hafi ekki fengið upplýsingar um breytingar á flugi sínu fyrr en með tölvupósti þann 20. ágúst sl., fimm dögum fyrir flugið, en þennan póst sá hún ekki þar sem hún dvaldi á Íslandi. Þá hafi ekki verið haft samband við hana í gegnum um farsíma hennar en hann hafi hún haft meðferðis meðan á Íslandsdvölinni stóð. IE hefur neitað henni um greiðslu skaðabóta þessara með vísan til þess að tölvupóstur hafi verið sendur til hennar 3. ágúst sl. þar sem breytingar á fluginu hafi verið tilkynntar en kvartandi segir sig ekki hafa mótttekið umræddan tölvupóst.

Staðfesting kvörtunar barst frá kvartanda sjálfri með tölvupósti þann 17. mars sl.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 25. október sl. og óskaði IE eftir auknum svarfresti þann 3. desember sl. sem veittur var í tvær vikur. Þann 27. desember sl. barst FMS umsögn IE þar sem fram kom að tölvupóstur með tilkynningu um niðurfellingu hafi verið sendur þann 3. ágúst sl. á netfangið sem skráð var við bókun farmiða. Í tölvupóstinum hafi farþega verið gerð grein fyrir rétti sínum sem falist hafi í þremur kostum: breytingu á tímasetningu flugs, breytingu á flugleið eða endurgreiðslu. Allar leiðir án aukakostnaðar. Þá hafi í bókun kvartanda ekki verið skráð landskóði við farsímanúmer farþega. Þegar farþegi hafði ekki haft samband við IE vegna tilkynningar um niðurfellingu, hafi aftur verið sendur tölvupóstur þann 20. ágúst þar sem tilkynnt var um niðurfellinguna og farþegi hvattur til að hafa samband við IE sem fyrst. IE hafi viðhaft allar ráðstafanir til að ná í umræddan farþega með að minnsta kosti 14 daga fyrirvara til að forða henni frá tjóni vegna aflýsingar á fluginu og aðstoða hana við að breyta ferðaáætlun sinni. IE beri í ljósi ofangreinds ekki skylda til að bæta umræddum farþega tjón

vegna aflýsingar á flugi þann 25. ágúst sl. Þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir hafi ekki verið hægt að ná í farþega með þeim leiðum sem hún bauð upp á. Þá er ítrekað að farþegi hafi fengið fargjaldið endurgreitt. Með umsögn IE fylgdi afrit af aðurnefndum tölvupósti þann 3. ágúst sl. með tilkynning um niðurfellingu flugs þann 25. ágúst sl.

Með tölvupósti FMS, dags. 27. desember sl., sendi FMS kvartanda framangreinda umsögn IE til athugasemda. Með tölvupósti dags. 28. desember sl. bárust athugasemdir kvartanda þar sem fram kom að ekki hefði borist tölvupóstur þann 3. ágúst sl. en allir aðrir tölvupóstar frá IE hafi þó borist. Aldrei hafi verið reynt að ná í heimasíma hennar þrátt fyrir að þar væri landskóði til staðar en þar sé númeravísir. Þá hafi aldrei verið reynt að ná í farsíma hennar og jafnvel þó svo landskóða hafi þar vantað bar heimasímanúmerið með sér hver hann væri, ef raunverulegur áhugi hefði verið til staðar á að ná sambandi við hana. Þá undrast kvartandi á að ef sendur hafi verið tölvupóstur þann 3. ágúst sl. þar sem óskað hafi verið eftir upplýsingum um hvað hún hafi viljað gera, af hverju ekkert hafi verið aðhafst fyrr en þann 20. ágúst þegar engin svör bárust frá henni. Kvartandi segir útlagðan kostnað hennar vegna þessara hrakfara og vegna vinnutaps nema hærri upphæðum en þær 400 evrur sem farið sé fram á.

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.

Sá ágreiningur sem hér er til skoðunar snýr að því á hvenær Iceland Express tilkynnti kvartanda raunverulega um aflýsingu flugs AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar 25. ágúst sl. og hvort IE beri ábyrgð gagnvart kvartanda vegna aflýsingarinnar.

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.

IE heldur því fram að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins þann 25. ágúst sl. með tölvupósti, dags. 3. ágúst sl., og því lítur IE svo á að félagið sé ekki bótaskyldt gagnvart kvartanda vegna aflýsingar flugsins.

Kvartandi neitar því að hafa fengið umræddan tölvupóst frá IE og segist fyrst hafa fengið vitneskju um aflýsinguna á Keflavíkurlugvelli þann 25. ágúst sl. Kvartanda barst tölvupóstur frá IE 5 dögum fyrir brottför flugsins, þann 20. ágúst sl., þar sem tilkynnt var um aflýsingu flugsins en tilkynninguna hafði kvartandi ekki séð en hún var stödd í ferðalagi á Íslandi á þessum tíma.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar 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 fyrr á Keflavíkurlugvelli þann 25. ágúst sl. á brottfarardegi flugsins. Hafi IE sent tölvupóst til kvartanda 3. ágúst sl. svo sem félagið ber fyrir sig að hafa gert, gerði IE ekkert í því að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði sannanlega borist tilkynningin um aflýsingu flugsins, jafnvel þótt að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð frá kvartanda við tölvupóstinum. Þá hefur IE heldur ekki sannað að félagið hafi viðhaft allar tiltækar ráðstafanir til að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði borist tilkynning um aflýsingu flugsins eftir tölvupóst til kvartanda þess efnis þann 20. maí sl., en þá var frestur IE til tilkynningar um aflýsingu flugs með þeim áhrifum að réttur farþega til skaðabóta félli niður þegar liðinn, sbr. c-liður 1. mgr. 5. gr. 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 senda henni SMS eða hringja þegar kvartandi brást ekki við tölvupóstinum. Verður ekki litið svo á að vöntun á tilgreiningu landskóða við farsímanúmer farþega á bókun hennar leiði til þess að skylda IE til að viðhafa allar mögulegar ráðstafanir til að tilkynna farþega um aflýsingu flugs hans falli niður, en bókunin kvartanda

ber öll með sér að um danskan aðila sé að ræða. Kvartandi hafði enga ástæðu til að ætla annað en flug hennar væri eins og upphaflega var áætlað þegar hún mætti út á Keflavíkurlugvöll þann 25. ágúst sl.

Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartanda skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Réttur farþega til greiðslu skaðabóta er óháður því að farþega hafi verið endurgreitt verð farmiðans skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, 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.