



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 1/2013 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HCC501 þann 17. janúar 2012

I. Erindi

Þann 6. janúar 2012 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) HCC501 frá Keflavík til London þann 17. janúar 2012. Í kvörtuninni kom fram að þann 27. desember 2011 hafi kvartandi fengið upplýsingar frá IE um að flugi HCC501 þann 17. janúar væri aflýst. Kvartandi hafði strax samband við IE og fékk þær upplýsingar að fluginu hafi verið aflýst af rekstrarlegum ástæðum og IE bauð honum að fljúga annaðhvort 16. eða 18. janúar í staðinn eða fá að fullu endurgreitt. Kvartandi hafði oft samband við IE og benti m.a. á að hægt væri að fá annað flug með Icelandair FI450 sem færi frá Keflavík þann 17. janúar kl. 0900 til London sem hentaði honum betur en IE hafnaði þeim óskum með tilvísun í að ekki væri hægt að senda farþega með öðrum flugfélögum og að félagið hefði boðið honum allt sem það þyrfti miðað við réttindi flugfarþega.

Kvartandi telur þetta augljóst brot á EB reglugerð nr. 261/2004 þar sem segi að það eigi að bjóða farþega annað flug með sambærilegum flutningsskilyrðum. Því til stuðnings vísar hann í "Answers to Questions on the application of Regulation 261/2004" sem var gefið út af The European Commission Directorate-General for Energy and Transport. Kvartandi vísar sérstaklega í spurningu 21 "Does the flight, in cases of re-routing, have to be performed by the original operating carrier?" en svarið við henni er skýrt "No. This flight does not necessarily need to be operated by the airline the passenger booked with." Einnig vísar kvartandi í „European Commission’s Evaluation of Regulation 261/2004, Final report, dated February 2010“. Þar segir í málsgrein 6.34 „Article 8(1)(b) continues to be a significant source of difficulty, due to confusion over: whether rerouting via other carriers is required; and the meaning of the term ‘comparable transport conditions.’“ Í málsgrein 6.35 segir ennfremur: „The Commission considers the term this Article to require rerouting on the first flight regardless of what carrier operates the flight.“

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn svaraði upphaflegri kvörtun á þann veg að þau gögn sem kvartandi vísaði í til stuðnings kröfu sinni um flug með öðru félagi væru til leiðbeiningar og væru ekki lagalega bindandi. Það væri ekki hægt að finna í EB reglugerð 261/2004 kröfu um að IE bæri að bjóða far með öðru flugfélagi, heldur eingöngu að þeim bæri að bjóða annað flug. Þann 26. október sl. ítrekaði kvartandi kvörtun sína og fór fram á að IE endurgreiddi sér að fullu þann kostnað sem hann varð fyrir við að komast frá Íslandi, samtals að fjárhæð £285. Þann 28. nóvember sl. var kvörtunin send til IE til umsagnar þann 28. nóvember sl. Engin svör bárust frá Iceland Express.

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 stjórnsýslulaga 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.

Ágreiningur aðila í þessu máli er hvort kvartandi hafi á rétt á því að IE sendi hann á sinn kostnað með öðrum flugrekanda skv. 1. mgr. b-lið 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 segir að farþegar skuli eiga kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Ákvæðið tekur ekki fram að þegar boðið er upp á aðra flugleið að það þurfi að vera á sama tíma og hið aflýsta flug var áætlað, heldur eingöngu eins fljótt og auðið er.

Með hliðsjón af framangreindu þá er það mat FMS að framangreint ákvæði leggi ekki slíka skyldu á IE að félaginu hafi verið skylt að bjóða kvartanda annað flug með öðrum flugrekanda á sama tíma og það flug sem aflýst var átti að fara fram.

Ákvörðunarorð

Iceland Express var skylt að bjóða kvartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var eða við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð sbr. b- og c-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Iceland Express var hins vegar ekki skylt að bjóða kvartanda annað flug með öðrum flugrekanda á sama tíma og það flug sem aflýst var átti að fara fram.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 25. febrúar 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson