

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 77/2012 vegna kvörtunar um neitun um far með flugi AEU902 þann 2. ágúst 2010

I. Erindi

Þann 5. febrúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU902 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur og flug AEU413 frá Keflavík til Newark allt þann 2. ágúst 2010. Í Keflavík bauðst kvartandi til að vera sjálfboðaliði í þrjá daga gegn því að fá skaðabætur í frímiðum frá IE. Hann hafði notað einn miða af tveimur en svo gat IE ekki staðið við skuldbindingu sína með lokamiðann þar sem félagið var hætt flugi til Bandaríkjanna. IE bauð frítt flug á aðra staði en það hentaði ekki kvartanda. Í ljósi þessa fer kvartandi fram á bætur þar sem honum hafi verið neitað um far og IE hafi ekki getað staðið við samning þann sem gerður var við félagið.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. febrúar sl. og var beiðnin ítrekuð án svars 21. og 29. febrúar sl. Þann 18. september sl. þegar kvörtunin var komin í lokavinnslu var IE boðið einu sinni enn að koma með umsögn. Umsögn IE barst svo 28. september sl., þar segir eftirfarandi:

„Hann er nú þegar búinn að fá gjafabréf fyrir 4 flugleggjum sem hann samþykkti á vellinum í KEF á sínum tíma. Sendi þér það sem viðhengi. Ef ég skil þetta rétt bauðst hann til þess að vera sjálfboðaliði eftir 2 daga í röð og flaug svo 3 daginn til Kanada. Ég bauð honum að þiggja inneign hjá okkur sem hann hafnar.“

Í viðhenginu var svohljóðandi ódagsett gjafabréf:

„Gift Certificate

Due to overbooking of flight AEU413 2nd and 4th of August A booking ref: HTS9E6 has a gift certificate for two round trips to any Iceland Express destination.“

Þann 22. nóvember sl. bað FMS kvartanda um að staðfesta að hann vildi halda málinu til streitu, sem hann staðfesti sama dag.

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.

Um réttindi flugfarþega 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 EB nr. 261/2004.

Í 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að þegar flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á, skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfbóðaliðum sem vilji afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn komi sér saman um. Í 2. mgr. sömu greinar segir að ef sjálfbóðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far sé starfandi flugrekanda heimilt að neita farþega um far. Þá segir í 3. mgr. sömu greinar að ef farþega er neitað um far skuli flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr.

Það er óumdeilt að kvartandi gerðist sjálfbóðaliði í framangreindum skilningi og IE og kvartandi gerðu með sér samning sem fól í sér að kvartandi fengi gjafabréf fyrir 4 flugleggjum til áfangastaða IE. Fyrir liggur að kvartandi hefur þegar notað helming þeirra flugleiða sem fólust í samningnum. Sú ástæða að IE starfrækir ekki lengur þær flugleiðir sem kvartandi ætlaði að notfæra sér gefur honum ekki heimild til að krefjast bóta á grundvelli þess að honum hafi verið neitað um far. Það er mat FMS að hér sé um einkasamning milli tveggja aðila að ræða sem stofnunin geti ekki haft afskipti af. Kröfu kvartanda um bætur vegna neitunar um far er hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur vegna neitunar um far er hafnað.

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, 28. nóvember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson