

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi

I. Erindi

Þann 29. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU503 frá Keflavík til London Gatwick þann 16. maí sl. Þegar kvartendur komu á Keflavíkurflugvöll var þeim tjáð að IE hafi aflýst fluginu og að næsta mögulega flug með IE væri miðvikudaginn 19. maí 2010. Segjast kvartendur ekki hafa mótttekið tilkynningu um aflýsinguna. Í kvörtuninni er því haldið fram að bæði Keflavíkurflugvöllur og London Gatwick hafi verið starfhæfir á tilgreindum tíma sem og loftrýmið þar á milli en fram kemur að kvartendur hafi farið með öðru flugi til London klukkutíma síðar en brottför flugs AEU503 hafi verið áætlað. Einnig kemur fram að kvartendum hafi verið gefið upp tölvupóstfang er beina skyldi til ósk um endurgreiðslu en að kvartendur hafi ekki fengið nein viðbrögð þær sex vikur sem liðið hefðu er kvörtun barst FMS, þrátt fyrir ítrekanir á slíkri ósk sinni.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. júní sl. Með bréfi C, hdl., dags. 20. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að flug AEU503 hafi verið felld niður af óviðráðanlegum ástæðum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Farþegum hafi verið send tilkynning um aflýsinguna með SMS í uppgefið símanúmer og þeim boðið að hafa sambandi við IE og færa sig yfir á önnur flug, þ.á.m. hádegisbrottför þann 16. maí sl. Þá segir í umsögninni að IE hafi upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði í reglugerð EB nr. 261/2004. Jafnframt segir í umsögninni að kvartendur hafi fengið fargjald sitt endurgreitt og IE telji í því ljósi kvartendur engar kröfur eiga á hendur IE vegna aflýsingar á flugi AEU503.

Með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartenda. Með tölvupósti frá Justin Tang, dags. sama dag komu kvartendur á framfæri athugasemdam við umsögn IE. Þar segja kvartendur skýringar IE ekki réttar. Kvartendur ítreka að aflýsing flugsins hafi ekkert haft með eldgosinu að gera enda hefðu öll önnur flugfélög flogið frá Keflavík umræddan dag og ætti það einnig við um flug milli Reykjavíkur og London, m.a. flug Icelandair FI454 með brottfarartíma 16:10, aðeins 40 mínútum eftir ætlaða brottför umrædds flugs IE. Þessu til staðfestingar létu kvartendur fylgja með ljósmynd af brottfarartöflu er sýndi að flug AEU503 var það eina sem aflýst hafði verið. Kvartendur hafi bókað far með fyrrgreindu flugi Icelandair FI454 og fylgdi með kvittun þess efnis til staðfestingar. Ennfremur ítreka kvartendur að þeim hafi aldrei borist SMS um aflýsinguna og segja að ef svo væri hefðu þeir ekki mætt upp á flugvöll svo sem raun var. Kvartendur mótmæla því að IE hafi boðið þeim upp á hádegisflug þann 16. maí sl., heldur hafi þeim verið tjáð að næsta mögulega flug væri miðvikudaginn 19. maí 2010. Kvartendur létu fylgja með staðfesting þess efnis, undirritaða af IE. Að endingu segja kvartendur það ekki rétt að IE hafi upplýst farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði í reglugerð EB nr. 261/2004.

Kvartendum hafi verið tjáð að þeir gætu fengið endurgreitt og gætu bókað flug með öðru flugfélagi en IE hafi aldrei upplýst um skyldu þess til að greiða fyrir gistingu né fæði. Þá hafi IE ekki uppfyllt skyldu sýna til að endurgreiða verð flugmiða innan sjö daga heldur hafi endurgreiðsla borist þrem mánuðum síðar eftir endurteknar óskir þar að lútandi.

Flugmálastjórn hafði samband við D hjá Isavia og fékk hjá honum yfirlit yfir umferð á Keflavíkurflugvelli 16. maí sl. Á yfirlitinu má sjá að Keflavíkurflugvöllur var opinn 16. maí sl.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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 í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skv. 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 geta farþegar, skv. c-lið 1. mgr. 5. gr., átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Í því máli sem hér er til skoðunar hefur IE borið fyrir sig að umrædd aflýsing hafi orðið af óviðráðanlegum orsökum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Eins og framangreindur vitnisburður kvartanda og það yfirlit sem FMS hefur aflað frá Isavia bera með sér, er ljóst að Keflavíkurflugvöllur var opinn 16. maí sl. Á yfirlitinu má ennfremur sjá að IE flaug ekki hádegisflug til London þann 16. maí sl. svo sem IE ber fyrir sig að hafa boðið farþegum flugs AEU503 að færa sig yfir á.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að aflýsing á flugi AEU503 til London Gatwick þann 16. maí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að hvor kvartanda um sig eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunar á flugi AEU503 þann 16. maí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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.