

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 76/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi W23502/5W501 3. janúar 2012

I. Erindi

Þann 8. febrúar sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend kvörtun frá bresku flugmálastjórninni, fyrir hönd farþeganna A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) W23502/5W501 þann 3. janúar 2012 frá Keflavík til London, bókunin var gerð í gegnum ferðaskrifstofuna Opodo. Fluginu var aflýst og kvartendur fara fram á bætur þar sem þeim barst aflýsingin ekki fyrr en 20. desember 2011 eða 13 dögum fyrir brottför. Í samskiptaskjölum sem fylgja kvörtuninni kemur fram að kvartendum var boðið flug síðar sama dag, þann 3. janúar, sem hentaði þeim ekki sem og flug 2. eða 4. janúar. Kvartendur höfnuðu tilboði um önnur flug og tóku boði um að fá miða sína endurgreidda.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 8. febrúar og ítrekaði beiðni, þegar svar barst ekki, þann 29. febrúar og 13. mars sl. Þann 18. september sl. þegar ekkert hafði gerst í málinu var IE tilkynnt að komið væri að lokavinnslu og félaginu boðið að klára málið áður en ákvörðun yrði tekin í því. Í svari IE frá 19. september sl. kom fram að miðar kvartenda hafi verið keyptir 13. desember 2011 í gegnum Opodo ferðaskrifstofuna. Þann 14. desember sl. hafi ferðaskrifstofunni verið send breyting á flugtíma úr 08:55 í 19:30 sama dag, 30. janúar 2012. Ekki sé ljóst hvað þau séu að meina þar sem breytingin hafi verið gerð í tíma og farþegarnir hafi valið að hætta við bókunina og kjósa endurgreiðslu á miðanum sem var svo framkvæmd 1. febrúar 2012. Þegar FMS bað IE um nánari útskýringar á framvindu mála þá kom í ljós að þeir starfsmenn sem höfðu séð um þetta mál væru ekki lengur í vinnu hjá IE o.þ.a.l. væri ekki um frekari upplýsingar að ræða.

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.

Samkvæmt 7. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 skulu kvaðir þær sem reglugerðinni fylgja hvíla á starfandi flugrekanda, þ.e. á þeim sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega. Í 2. másl. 5. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að uppfylli flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega, skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. Á IE hvílir samkvæmt framansögðu að uppfylla skyldur sem leiða af reglugerð EB nr. 261/2004 og geta farþegar að sama skapi krafist IE um þann rétt sem reglugerðin kveður á um. Ákvæði reglugerðarinnar takmarka ekki rétt þess sem greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni til að krefjast skaðabóta frá ferðasala eða öðrum í samræmi við gildandi lög, sbr. 13. gr. reglugerðarinnar.

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.

Iceland Express telur að tímanlega hafi verið tilkynnt um aflýsingu á flugi IE W23502/5W501 til ferðaskrifstofunnar Obodo sem sjái um tilkynningar til farþega sem bóka í gegn um ferðaskrifstofuna. Óumdeilt er að kvartendum barst ekki tilkynning um aflýsingu flugsins fyrr

en þann 20. desember sl. Rík skylda hvílir á aðila sem ábyrgð ber á skuldbindingum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 til að upplýsa farþega um aflýsingu flugs og ber sá aðili sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst. Beri ábyrgðaraðili fyrir sig ómöguleika á að koma skilaboðum um aflýsingu til farþega verður í því ljósi lögð rík krafa á þann aðila að sýna fram á að um raunverulegan ómöguleika á tilkynningu hafi verið að ræða sem ekki var hægt að yfirstíga þrátt fyrir að viðhafðar hefðu verið allar tiltækar ráðstafanir í því skyni. IE segist hafa tilkynnt ferðaskrifstofunni Obodo um aflýsingu umrædds flugs þann 14. desember 2011 en tilkynning um aflýsinguna barst kvartendum ekki fyrr en þann 20. desember 2011 eða 13 dögum fyrir áætlaða brottför flugsins. Í málinu hafa ekki verið lögð fram gögn er sýna fram á að aðrar og vænlegri ráðstafanir hafi verið viðhafðar í því skyni að koma upplýsingum til kvartanda um aflýsingu flugs þeirra þrátt fyrir að ástæða hafi verið til fyrr en 13 dögum fyrir dagsetningu flugsins. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki tekist að sýna fram á að viðhafðar hafi verið slíkar ráðstafanir af hálfu félagsins að það leysi það undan skaðabótaskyldu gagnvart kvartendum skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að Iceland Express beri að greiða kvartendum skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005.

Flugmálastjórn vekur þó athygli á því að skv. 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005, þá getur flugrekandi sótt skaðabætur til hvaða þriðja aðila sem er til að endurheimta þann kostnað sem hann verður fyrir vegna þessarar ákvörðunar.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hvorum 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.

Reykjavík 23. nóvember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson