

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 007/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi

I. Erindi

Þann 2. júlí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun. Með fylgdi bréf það sem kvartandi hafði þann 24. júní sl. sent til Iceland Express (IE) og tiltekin voru atvik máls. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi þann 27. maí sl. keypt tvo flugmiða af IE. Um var að ræða morgunflug þann 21. júní sl. til London Gatwick og kvöldflug heim daginn eftir með flugi AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur. Þegar kvartandi mætti á Stanstedflugvöll þann 22. júní sl. voru engar upplýsingar um flug á vegum IE á brottfararskjám í flugstöðinni. Kvartandi hafi þá hringt til Íslands og eiginmaður hennar haft í framhaldi samband við IE til að kanna hverju þetta sætti.

Þá segir að kvartandi hafi í biðsal flugstöðvarinnar hitt hjón, er fengið hafi símtal frá ættingjum á Íslandi og verið tjáð að fluginu hafi verið aflýst og bókað hafi verið fyrir þau flug heim næsta dag. Að sögn kvartanda hafi í umræddu samtali fram komið að IE hafi reynt að ná í hjónin til að tilkynna þeim um niðurfellingu flugsins en ekki hafi verið minnst á úrlausn t.d. að því er varðaði mat eða gistingu. Hjónin hafi verið með síma meðferðis en hvorugt þeirra fengið símtal eða smáskilaboð um aflýsinguna og þeim boðnar lausnir í staðinn.

Í kvörtuninni kemur fram að eiginmaður kvartanda hafi fengið þau svör frá IE að flugið hefði verið fellt niður með rúmlega tveggja vikna fyrirvara og IE hafi reynt að ná í hana til að upplýsa um það. Kvartandi segir þetta ekki standast enda hafi hún hvorki fengið símtal né smáskilaboð frá IE vegna málsins. Þvert á móti hafi kvartandi mótttekið tölvupóst þann 14. júní sl. frá netfanginu reminder@icelandexpress.is og hún minnt á að umrædd ferð væri framundan. Fylgdi téður tölvupóstur með kvörtun. Með þessu vill kvartandi benda á að ekki hafi verið búið að fella umrætt flug niður þann 14. júní sl. Að auki kemur fram að ekki hafi verið minnst á aflýsingu flugsins er kvartandi innritaði sig í flug þann 21. júní sl.

Þá kemur fram að kvartandi hafi fengið þær upplýsingar að heiman að bókað hafi verið fyrir hana flugsæti næsta dag, eða þann 23. júní sl. og hafi hún þá útvegað gistingu á hótelinu Crowne Plaza Gatwick og deilt þangað leigubíl.

Til að kanna réttarstöðu kvartanda hafði eiginmaður hennar samband við Flugmálastjórn og með vísan til reglugerðar nr. 574/2005 hafi kvartandi farið fram á það við IE að fá neðangreindan kostnað endurgreiddan, en afrit af öllum kvittunum fylgdi með kvörtuninni:

Útgjaldaliður	Skýring	Upphæð
Crowne Plaza Gatwick	Gisting	GBP 125
London Eastern Railway	Lestarmiði til Stansted	GBP 19.80
Checker Cars	Leigubíll (1/3 af kostnaði)	GBP 46

Hotelbybus.com	Rúta út á flugvöll	GBP 3
Matur	Kvöld- og morgunmatur	GBP 41.95
Skaðabætur	Flugleið lengri en 1.500 km	EUR 400

Þá segir að kvartandi hafi óskað eftir því að fá greiðslu IE fyrir kostnaðinum lagða inn á uppgefinn reikning sinn og tiltekið að endingu að hefði greiðsla ekki farið fram þann 1. júlí 2010 yrði málið sent til viðeigandi aðila hjá Flugmálastjórn Íslands. Er kvörtun barst FMS þann 2. júlí sl. hafði að sögn kvartanda ekki heyrst orð frá IE.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. júlí sl., sem var ítrekaður 4. ágúst sl. Þann 9. ágúst sl. barst FMS svar frá IE um að pósturinn hefði verið móttækinn og honum yrði svarað eins fljótt og mögulegt væri. Þar sem engin svör bárust, sendi FMS aðra ítrekun þann 30. ágúst sl. Með bréfi lögmanns IE, dags. 20. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að áætluð brottför flugs AEU514 hafi verið þann 22. júní sl. Fluginu hafi hins vegar verið aflýst og hafi öllum farþegum verið tilkynnt um aflýsinguna í samræmi við ákvæði 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Jafnframt hafi farþegum verið boðin aðstoð af hálfu IE í samræmi við a-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Þá segir að IE hafi að öðru leyti farið eftir ákvæðum reglugerðarinnar, þ.á.m. ákvæðum 8. og 9. gr. er kvæðu nánar á um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi. IE hafi tilkynnt farþegum sem áttu bókað flug um aflýsingu þess, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Í tölvupósti IE hafi farþegum verið gefinn kostur á að velja ný flug eða að fá flugmiðann að fullu endurgreiddan. Þá segir að kvartandi hafi valið þann kost að breyta flugi sínu og hafi hún ferðast með félaginu þann 23. júní sl. frá London Gatwick til Keflavíkur. Í því ljósi telji IE að kvartandinn eigi engar kröfur á hendur félaginu vegna aflýsingar flugs AEU514. Afrit af tölvupósti sendum til kvartanda þann 8. júní er sagður fylgja með umsögn IE en svo reyndist þó ekki vera.

Með tölvupósti FMS, dags. 29. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda. Með tölvupósti frá kvartanda, dags. 30. september sl., kom kvartandi á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Kvartandi segir þar svar IE um að hafa tilkynnt öllum farþegum um aflýsingu flugsins í samræmi við 5. gr. reglugerðar. 261/2004 og það að IE hafi boðið farþegum aðstoð í samræmi við a-lið 1. mgr. 5. gr., almenns eðlis en líti ekki að upplýsingagjöf til kvartanda. Þá staðfestir kvartandi að breyting hafi fengist á flugi sbr. 8. gr. reglugerðarinnar, en engin greiðsla á aukakostnaði eða skaðabótum hafi farið fram. Þá bendir kvartandi á það að sá tölvupóstur er í umsögn er sagður hafa verið sendur til kvartanda þann 8. júní, tveimur vikum fyrir flug, hafi hún ekki móttekið og fylgi hann ekki umsögninni líkt og þar sé gefið til kynna. Kvartandi hafi sent fyrirspurn til FMS þann 29. september, til að kanna hvort FMS hefði borist afrit af umræddum tölvupósti en svo hafi ekki verið. Þá komi ekki fram í svari IE á hvaða netfang viðkomandi tölvupóstur á að hafa verið

sendur. Enn sem komið er liggja tölvupósturinn ekki fyrir sem málgagn af hálfu IE. Þá segir kvartandi að IE geti ekki borið fyrir sig að hafa ekki haft rétt netfang því í upphaflegri kvörtun sinni til IE hafi hún sent afrit af tölvupósti frá félaginu, dagsettur 14. júní sl. Í þeim pósti hafi IE minnt á fyrirhugað flug, þ.á.m. aflýsta flugið. Þá bendir kvartandi á að sá tölvupóstur hafi verið sendur 6 dögum eftir þann sem lögmaður IE vísar til að hafi verið sendur henni. Geti IE lagt fram tölvupóstinn, sbr. bréf lögmanns IE, sé í það minnsta um misræmi í upplýsingagjöf að ræða. Sá tölvupóstur sem kvartandi hafi lagt fram staðfesti að umrætt flug hafi enn verið áætlað þann 14. júní, 9 dögum fyrir áætlaða flug. Þá segir kvartandi svar IE staðfesta að engar tilraunir hafi verið gerðar af hálfu IE til að hafa símasamband við hana til að tilkynna um niðurfellinguna og bjóða þannig fram úrlausnir með vísan í fyrrnefndar reglugerðir.

Um þann þátt í svári IE að sent hafi verið SMS í uppgefið símanúmer, segir kvartandi hvorki koma fram í hvaða símanúmer IE hafi sent skilaboðin né hvenær skilaboðin hafi verið send eða hversu oft. Kvartandi hafi leitað til símafyrirtækis síns til að kanna hvort slík skilaboð hafi verið send frá IE en gat ekki fengið þær upplýsingar þar sem liggja þurfti fyrir úr hvaða símanúmeri IE sendi skilaboðin og hvenær. Kvartandi telur eðlilegt að IE leggi fram slíkar upplýsingar eða félagið geti með öðrum hætti sýnt fram á að skilaboðin hafi verið send til sín. Kvartandi bendir á að sönnunarbyrði liggja hjá IE.

Þá ítrekar kvartandi að hún hafi ekki verið eini farþegin í umræddu flugi sem hafi verið óupplýstur um að fluginu hafi verið aflýst. Hægt væri að kalla eftir vitnisburði ef þörf væri á. Þetta hreki einnig þá staðhæfingu að allir farþegar hafi verið upplýstir um niðurfellingu flugsins. Í fyrrnefndu samtali samferðafólks, á meðan kvartandi beið eftir því að eiginmaður sinn fengi skýringar IE af hverju flugið kæmi ekki upp á skjá, kom fram að IE hafi reynt að ná í þau til að tilkynna um niðurfellingu flugsins. Bæði hafi þau verið með síma meðferðis en hvorugt fengið símtal eða smáskilaboð um niðurfellinguna eða úrlausnir. Þá hafi þau verið mætt út á flugvöll rétt eins og kvartandi sjálfur. Kvartandi hafi því ekki verið eini farþeginn óupplýstur um niðurfellingu flugsins og sé því ekki hægt að bera því við að um tilviljun hafi verið að ræða.

Varðandi það sem fram komi í bréfi IE um að farþegum hafi verið boðið að velja nýtt flug eða fá flugmiðann að fullu endurgreiddan og að kvartandi hafi valið að breyta fluginu og þannig flogið með félaginu þann 23. júní frá London Gatwick til Keflavíkur og eigi af þeim ástæðum ekki kröfur á hendur félaginu, segir kvartandi, að taka verði það fram að flugmiðanum hafi ekki verið breytt fyrr en síðdegis þann 22. júní 2010, þ.e. fáum klukkustundum fyrir áætlaða brottför frá London Stansted til Íslands. Kvartandi lét fylgja með staðfestingar bókanna, bæði upphaflegrar og breyttrar. Þá vísar kvartandi jafnframt í kvörtun sína frá því í júní sl. þar sem komi fram að upplýsingar um breytingar fengust að heiman í símtali við maka. Þá fyrst er maki kvartanda hafi leitað eftir skýringu frá IE af hverju flugið kæmi ekki á brottfararskjám ytra hafi aflýsing flugsins komið í ljós. Í því samtali hafi verið gengið frá nýjum flugamiða þann 23. júní. Kvartandi segir því að fullyrðingar IE um að hún hafi valið að breyta miðanum sjálf standist ekki.

Þá segir kvartandi að í svari IE hafi ekki verið gerð tilraun til að hrekja þær staðreyndir sem hún hafi sýnt fram á með afriti af tölvupósti sem sendur hafi verið frá netfanginu reminder@icelandexpress.is þann 14. júní, um að umrætt flug væri ennþá á dagskrá. Í þeim tölvupósti sé flugið tilgreint á áætlun 22. júní undir liðnum flugáætlun. Þannig standist ekki sú staðhæfing um að flugið hafi verið fellt niður innan tiltekinna tímamarka. Þá hafi ekki verið minnst einu orði á niðurfellingu flugsins við innritun í flug þann 21. júní sl., degi fyrir hið aflýsta flug.

Þá vísar kvartandi máli sínu til stuðnings til úrskurðar FMS frá 8. september 2009. Í því máli komi fram að haft hafi verið símasamband við kvartandann og niðurfelling flugs tilkynnt og viðkomandi einstaklingi boðið annað flug sama dag. Þá hafi aðilanum áður verið sendir 3 tölvupóstar þar sem aflýsingin hafi verið tilkynnt. Síðar hafi komið í ljós að netfang viðkomandi aðila hafi ekki verið rétt skráð og tölvupóstar þ.a.l. ekki komist til skila. Kvartandi segir því þó ekki til að dreifa í sínu tilviki og vísar þá til tölvupósts IE frá 14. júní sl. Í nefndum úrskurði hafi félagið talið það sér til málsbóta að hafa gert það sem í valdi þess stóð til að upplýsa viðkomandi flugfarþega um niðurfellinguna. Kvartandi bendir á að í úrskurðinum hafi verið vísað í réttindi flugfarþega sbr. reglugerð (EB) nr. 261/2004 sem innleidd hafi verið í íslenskan rétt með reglugerð 574/2005. Þá sé gerð grein fyrir skyldum flugrekanda í c-lið 5. gr. 261/2004 bæði að því er varði tímafresti, brottfarar- og komutíma svo og um að sönnunarbyrði hvíli á flugrekandanum. Hafi í málinu ábyrgð flust yfir á flugrekandann þó svo að tölvupóstar hafi ekki komist til skila sem og ábyrgð á að hafa símasamband við þá flugfarþega sem ekki hafi svarað tölvupósti um aflýst flug. Þá sé fullyrt í umræddum úrskurði að flugrekandinn hefði getað náð í viðkomandi farþega í uppgefið símanúmer. Ábyrgð á upplýsingagjöf sé alfarið færð yfir á flugrekandann og hafi sá úrskurður verið felldur að kvartandinn ætti rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Að sögn kvartanda eru staðreyndir máls síns eftirfarandi:

- IE hafi ekki lagt fram afrit tölvupósts sem sýni fram á niðurfellingu flugs.
- IE hafi ekki lagt fram upplýsingar sem staðfesti upplýsingagjöf með smáskilaboðum.
- IE hafi ekki haft símasamband til að tilkynna niðurfellingu flugs eða bjóða lausnir.
- IE hafi sent tölvupóst 14. júní sl. sem staðfesti flugið þann 22. júní.
- IE hafi ekki upplýst um niðurfellingu flugs við innritun í flug þann 21. júní sl.
- Kvartandi hafi ekki verið eini farþeginn sem mætti í „aflýsta“ flugið.
- Kvartandi hafi ekki valið sjálf að breyta fluginu, heldur hafi maki séð um það fáum klukkutímum fyrir flug.
- Ábyrgð á upplýsingagjöf sé hjá flugrekanda samkvæmt fordæmi sem vísað sé til.
- Með vísan í bréfið frá 24. júní sl. ítrekar kvartandi kröfu um endurgreiðslu kostnaðar og skaðabætur.

Í lok svars kvartanda vill hún benda IE á að gott orðspor fyrirtækja felist m.a. í því að stundaðir séu heiðarlegir viðskiptahættir, en ekki sé reynt að grafa undan réttmætum kröfum viðskiptavina með útúrsmúningum og töfum. Í tilviki kvartanda velji IE þá leið að setja tíma og fjármuni í að verjast með lögmanni í stað þess að viðurkenna að mistök hafi orðið og

greiða þær bætur sem félaginu beri skv. tilvitnuðum reglugerðum. Þá megi hafa í huga að auðveldara sé að eyðileggja orðspor fyrirtækja en að byggja þau upp að nýju.

Með tölvupósti FMS til lögmans IE, dags. 30. september sl., benti FMS á að afrit af tölvupósti þeim sem vísað væri til í umsögn IE hafi ekki fylgt með líkt og umsögnin gæfi til kynna. Með tölvupósti lögmansins, dags. 6. október sl. var FMS sent téð tölvupóstskeyti og var sá tölvupóstur áframsendur til kvartanda með tölvupósti FMS, dags. 7. október sl. Sama dag svaraði kvartandi með tölvupósti og kom þar á framfæri athugasemdum sínum. Þar segist kvartandi hafi farið yfir allan tölvupóst (innhólf, eydd skeyti og ruslpóst) sem borist hafi henni frá IE á tímabilinu 27. maí sl. til 25. júní sl. og að umrætt skeyti sé ekki þar á meðal. Þá hafði kvartandi sett upp í tímalínu upplýsingar um þá tölvupósta sem borist höfðu henni frá IE frá bókun farmiðar til London þann 27. maí sl. og þar til henni barst staðfesting frá IE um móttöku kvörtunar frá sér þann 25. júní sl. Samkvæmt yfirlitinu barst kvartanda ekki þann 8. júní sl., í tölvupóstfang sitt, tilkynning frá IE um aflýsingu á flugi AEU154. Kvartandi ítrekar að afrit þeirra tölvuskeyta sem málið varða hafi þegar verið send FMS. Þá vill kvartandi meina að afrit þess texta sem IE hafi sent FMS sé ekki afrit tölvupósts, heldur einungis afrit af texta, þ.e. hægt sé að setja hvaða nafn eða netfang inn í þetta skeyti og segja að það hafi verið sent viðkomandi þann 8. júní sl. Þá segir að þau gögn sem hún hafi aftur á móti lagt fram séu afrit tölvupóstskeyta með viðeigandi dagsetningum. Kjarna málsins segir kvartandi vera þann að IE hafi sent sér staðfestingu á fluginu þann 14. júní sl. sem staðfesti flugið og það að fluginu hafi ekki verið breytt fyrir þann dag sem það átti að fara fram eða þann 22. júní sl. Þá sé ekkert sem breyti staðreyndum málsins sem séu að ábyrgð á upplýsingargjöf sé hjá flugrekanda og að IE hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína varðandi flug sem félagið felldi niður. Vanræksla þessi hafi kostað kvartanda fé, fyrirhöfn og vinnutap.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Sá ágreiningur sem hér er til skoðunar snýr að því að hvenær Iceland Express tilkynnti kvartanda raunverulega um aflýsingu flugs AEU154 sem fara átti þann 22. júní sl. frá London Stansted til Keflavíkur og hvort IE beri ábyrgð gagnvart kvartanda vegna aflýsingarinnar.

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 um 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 eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekandanum 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 með tölvupósti, dags. 8. júní sl. og hefur lagt fram afrit af tölvupósti því til staðfestingar. Auk þess heldur IE því fram að kvartanda hafi verið sent SMS í uppgefið símanúmer. IE lítur svo á að félagið hafi að öllu leyti farið eftir ákvæðum reglugerðar 261/2004 og að kvartandi eigi engar kröfur á hendur því þar er kvartandi hafi valið þann kost að breyta flugi sínu.

Kvartandi neitar því að hafa fengið umræddan tölvupóst frá IE og segist fyrst hafa fengið vitneskju um aflýsinguna er hún mætti á Stanstedflugvöll þann 22. júní sl. Kvartandi hefur til stuðnings máli sínu lagt fram tölvupóst dags. 14. júní sl. sem hún fékk frá IE er sýnir fram á óbreyttan brottfarartíma þann 22. júní sl. frá London Stansted auk þess sem kvartandi tók saman yfirlit yfir þá tölvupósta er henni hafi borist frá IE á tímabilinu 27. maí sl. til 25. júní sl. Sá tölvupóstur sem IE heldur fram að sendur hafi verið kvartanda er ekki þar á meðal. Þá var og kvartanda ekki tilkynnt um niðurfellingu flugsins við innritun í flug þann 21. júní sl. Einnig neitar kvartandi því að hafa móttengið SMS frá IE.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins. Í fyrsta lagi verður ekki séð að IE hafi gert nokkuð til að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði sannanlega borist tilkynning um aflýsingu flugsins, jafnvel þótt að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð frá kvartanda við þeim tölvupósti er IE heldur fram að sendur hafi verið kvartanda þann 8. júní sl., né því SMS sem IE heldur fram að sent hafi verið kvartanda, en IE hefur ekki lagt fram nein gögn til stuðnings því að umrætt SMS hafi verið sent. 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 hringja þegar kvartandi brást ekki við ætluðum tölvupósti eða smáskilaboðum. Í öðru lagi sendi IE þann 14. júní sl., nokkrum dögum eftir að félagið segist hafa aflýst fluginu, kvartanda áminningu með tölvupósti um bókun hans þar sem flug hans með upphaflegum dagsetningum var staðfest. Kvartandi hafði því er hún kom á Stanstedflugvöll þann 22. júní sl. enga ástæðu til að ætla annað en að flug hennar væri eins og upphaflega var áætlað.

Það er jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi átti rétt á að fá endurgjaldslaust hótulgistingu, sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr., máltíðir í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. og flutning milli flugvallar og gistaðstöðu, sbr. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar en FMS lítur svo á að breyting á flugleið kvartanda hafi verið skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 261/2004, þ.e. breyting á flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðrar eins fljótt og auðið er og verði ekki litið svo á að komist hafi á nýr samningur milli farþega og IE með þeim afleiðingum að kvartandi hafi ekki átt tilkall til frekari aðstoðar af hendi IE.

Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna aflýsingar á flugi AEU154 þann 22. júní sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að auki á kvartandi rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna hótels fyrir þá aukanótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnað kvartanda vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað kvartanda vegna flutnings milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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. Jafnframt skal IE endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótels þá aukanótt sem hún þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnað kvartanda vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað kvartanda vegna flutnings milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðun þessi er kæránleg til Innanríkisráðuneytisins 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.