

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 6/2013 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 5W414 frá Newark þann 2. desember 2011

### I. Erindi

Þann 23. janúar sl. sendi Evrópska neytendaaðstoðin/Neytendasamtökin kvörtun til Flugmálastjórnar Íslands (FMS) fyrir farþeganna A, B, C og D (hér eftir kallaðir kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W414 frá Newark til Keflavíkur þann 2. desember 2011 og þaðan til Kaupmannahafnar. Þegar kvartendur mættu í flug sitt þá var þeim tilkynnt um aflýsingu. Þau fundu engan starfsmann frá IE á flugvellið til að fá aðstoð hjá og urðu að kaupa nýja flugmiða sjálf með Delta airlines til Parísar og þaðan til Kaupmannahafnar. Þau hafa ítrekað reynt að fá nýju farmiðana endurgreidda án árangurs sem og farið fram á bætur vegna skorts á aðstoð og aflýsingarinnar. Upphaflegu miðarnir hafa verið endurgreiddir og fara kvartendur fram á að fá mismun á verði gömlu miðanna og þeirra nýju endurgreidda. Verð fyrri flugmiða var 9.978,80 DKK en verð seinni flugmiða 4.397 USD.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. janúar sl. og var beiðni um umsögn var ítrekuð þann 1. mars sl. Í ítrekuninni kom fram að ef ekki yrði brugðist við innan 7. daga yrði ákvörðun tekin sem byggð væri á fyrirbyggjandi gögnum. Engin umsögn hefur borist frá IE. Þegar kom að lokavinnslu málsins bað FMS um skýringu á því hversvegna IE hefði sent kvartendum tölvupóst um hvort þau færu með SAS fyrirhugaðan brottfarardag. Spurningin byggði á því hvort einhver samskipti hefðu átt sér stað um breytingu á flugi kvartenda og bókun þeirra með SAS. Evrópska neytendaaðstoðin athugaði málið og fékk þessi svör:

*Neytandanum var fyrst tilkynnt um aflýsingu flugs IE með tölvupósti á brottfarardegi en neytandinn sá ekki tölvupóstinn og var því ekki upplýstur um aflýsinguna fyrr en hann var kominn út á flugvöll þar sem honum var tjáð munnlega um hana. Neytandinn vissi s.s. ekki um tölvupóstinn fyrr en eftir að hafa fengið munnlegar upplýsingar um aflýsinguna á flugvellið. Neytandinn hringdi þá heim og bað fjölskyldumeðlim um að athuga póstinn sinn þar sem umræddur tölvupóstur frá IE kom í ljós þar sem sagði einungis "pls confirm your flight today from ewr to cph with sas". Neytandinn leitaði því næst til SAS á flugvellið sem fann enga bókun á neytandanum. Neytandinn reyndi þá að hringja í IE en án árangurs. Neytandinn hafði þá ekki aðra úrkosti en að kaupa sér nýtt flug með DELTA.*

### 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Flugmálastjórn Íslands sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþegar til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að flugi kvartenda 5W414 frá Newark til Keflavíkur 2. desember 2011 var aflýst og kvartendur þurftu sjálf að útvega sér farmiða á leiðarenda. Kvartendur vissu ekki af aflýsingunni fyrr en þau mættu á flugvöllinn. Af samskiptum þeirra við IE er ekki að sjá að þeim hafi verið tilkynnt um aflýsinguna en kvartendur hafa farið fram á greiðslu mismunar á verði farmiðanna með IE og miðanna sem þau þurftu að kaupa til að komast heim og bætur vegna skorts á aðstoð og vegna aflýsingarinnar. Umsögn IE vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um.

Hvorki reglugerð nr. 1048/2012 né reglugerð EB nr. 261/2004 gera ekki ráð fyrir því að farþegar geti bókað sig í flug hjá öðru flugfélagi og látið sitt flugfélag borga mismuninn og er því kröfu um greiðslu á mismun á verði farmiða hafnað. Þar sem ekki hefur verið sýnt fram á að aflýsing hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna þá verður að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu á bótum vegna aflýsingar. IE ber þ.a.l. að greiða hverjum kvartanda bætur að

upphæð 600 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingarinnar á flugi 5W414 frá Newark til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum neina aðstoð þ.m.t upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun eða aflýsingu, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Iceland Express að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 16. maí 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson