

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 68/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI630 þann 22. maí 2011

I. Erindi

Þann 15. desember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C, D, E og F. Kvartendur voru saman á ferð og áttu flug með Icelandair (IA) FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 22. maí 2011. Flugið var felld niður vegna eldgoss og kvartendur voru fluttir á flug frá Washington þann 23. maí 2011 í staðinn. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ákveðið að keyra til Washington og ná flugi þaðan 23. maí 2011 í stað þess að bíða í Boston til 27. maí 2011, það hafi verið langhagkvæmast fyrir alla aðila. Að öðrum kosti hefði IA þurft að endurgreiða kvartendum a.m.k. 5 gistinætur og matarkostnað.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu úr hendi IA fyrir útlögðum gistikostnaði 630 EUR (90*7) og matarkostnaði 175 EUR (25*7). Kvartendur hafa þegar fengið endurgreiddan kostnað fyrir bílaleigubílnum en IA hefur hafnað kröfu um endurgreiðslu kostnaðar fyrir gistingu og matarkostnað þar sem kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir fyrir því.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 16. desember sl. IA svaraði með tölvupósti, dags. 21. desember sl., þar sem fram kemur að ekki hafi verið sýnt fram á kostnað vegna hótलगistingar eða fæði og því hafi þeim hluta kröfunnar verið hafnað. IA segist greiða til baka þann kostnað sem kvartendur hafi augljóslega orðið fyrir en það sem ekki sé hægt að staðfesta með kvittunum hafi IA hafnað og muni gera það áfram. Þá segir í athugasemdum IA að það sé spurning hvort kvartendur hafi í raun þurft að greiða þennan kostnað þar sem þau virðast hafa verið í vinnuferð .. „er mögulegt að þau séu nú þegar búin að fá þetta greitt og geti því ekki sýnt fram á neinar kvittanir ... ekki einu sinni kreditkorta úttektir“.

Flugmálastjórn sendi kvartendum framangreindar athugasemdir IA til umsagnar með tölvupósti, dags. 21. desember sl. Sama dag svöruðu kvartendur athugasemdum IA með tölvupósti. Í svari kvartenda kemur m.a. fram að ferðin hafi ekki verið vinnuferð heldur saumaklúbbsferð sem þær hafi safnað sér fyrir í a.m.k. fimm ár. Kvartendur benda á að engar reglur kveði á um að framvísa þurfi kvittunum, enda liggi í hlutarins eðli að gisting erlendis sama með hvaða hætti hún sé, sé aldrei ókeypis. Hópurinn hafi fengið að gista hjá kunningjafólki og því urðu greiðslur ekki með kreditkortum. Sú gisting hafi ekki verið ókeypis enda sé ekki hægt að ætlast til þess að neinn taki á móti 7 manns án sanngjarnar greiðslu. Kvartendur benda á það megi vera að einhver þeirra hafi á borgað fyrir mat með kreditkortum en þar sem engar reglur séu um að framvísa þurfi kvittunum hafi þær ekki farið út í það að skanna kreditkortareikningana sína frá þessum tíma. Þær hafi að sjálfsögðu þurft að borða og

að sjálfsgöðu hafi kostnaður hlotist af því. Kvartendur ítreka að sú leið sem þær fóru, þ.e. að taka bílaleigubíl á leigu og keyra til Washington var langhagkvæmust fyrir IA. Að öðrum kosti hefðu þær þurft að gista á hóteli í 4 nætur með tilheyrandi kostnaði fyrir IA. Þær fari því fram á sanngjarna endurgreiðslu vegna kostnaðar sem af aflýsingunni hlaut.

Þann 17. apríl sendu kvartendur tölvupóst til FMS þar sem þær bjóða sanngjarna lausn í málinu. Með vísan til fréttar frá IA um að farþegar eigi rétt á 90 EUR endurgreiðslu fyrir gistingu og 25 EUR endurgreiðslu fyrir fæði þá telja kvartendur endurgreiðsla samtals að fjárhæð 275 EUR, 200 EUR fyrir gistingu og 25 EUR x 7 fyrir fæði, sé sanngjörn niðurstaða í málinu af þeirra hálfu. FMS áframsendi tilboð kvartenda til IA með tölvupósti, dags. 23. apríl sl. Engin svör hafa borist frá IA við tilboðinu.

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 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.

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 geta farþegar átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar ber flugrekanda ekki skylda til að greiða þær skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar.

Flugi FI630 sem fara átti frá Boston til Keflavíkur 22. maí 2011 var aflýst vegna eldgoss. Slíkt tilvik fellur undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber IA þar af leiðandi ekki skylda til að greiða kvartendum skaðabætur á grundvelli 7. gr. reglugerðarinnar vegna aflýsingarinnar. Vegna aflýsingarinnar urðu kvartendur fyrir kostnaði

sem IA bar að standa straum af samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að IA hefur endurgreitt kostnað vegna bílaleigubíls frá Boston til Washington þar sem kvartendur lögðu fram kvittanir fyrir þeim kostnaði. IA hefur hins vegar hafnað að endurgreiða kostnað vegna gistingar og fæðis þann sólarhring sem brottför kvartenda tafðist vegna eldgossins, þar sem kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir til stuðnings kröfum sínum.

Það er liggur í hlutarins eðli að kvartendur þurftu bæði að nærast og útvega sér húsaskjól á meðan á töf stóð. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IA að sjá kvartendum endurgjaldslaust fyrir máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Jafnframt bar IA að bjóða kvartendum upp á hótulgistingu skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem þær þurftu að bíða eina nótt eftir nýju flugi. Fyrir liggur að IE uppfyllti ekki framangreinda skyldu sína og urðu kvartendur að greiða fyrir allt fæði meðan á töf stóð og sjá sér fyrir gistingu. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að IA beri að endurgreiða kvartendum kostnað vegna gistingar og máltíða og hressinga í samræmi við lengd þeirrar tafar á brottför sem kvartendur urðu fyrir.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar á brottför kvartenda skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Icelandair skal jafnframt endurgreiða kvartendum kostnað vegna gistingar skv. b-lið 1. mgr. 9. 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, 17. október 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson