



## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 25/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU154 17. ágúst 2010.

### I. Erindi

Þann 30. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur þann 17. ágúst sl. Því flugi hafi hins vegar verið aflýst en tilkynning um það ekki borist fyrr en stuttu fyrir áætlaða brottför. Niðurstaðan varð sú að flugi kvartanda var breytt í flug frá London Gatwick til Keflavíkur með brottför sama dag. Fram kemur að kvartandi hafi bókað flugfar þetta með löngum fyrirvara, eða þann 20. mars 2010, og sömuleiðis hafi hann átt bókaða hótलगistingu og fleira á Íslandi í samræmi við fyrirfram ákveðin ferðaplön. Vegna seinnar tilkynningu um aflýsingu flugsins hafi kvartandi orðið fyrir aukalegum ferðakostnaði að upphæð 102.99 pundum en þá upphæð neiti IE að greiða honum. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu úr hendi IE í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. september sl. Með bréfi B, hdl., dags. 7. október sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að flugi AEU154 hafi verið aflýst og farþegum boðið að breyta flugi sínu eða fá endurgreitt. Öllum farþegum hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, rúmlega tveimur vikum fyrir brottför flugsins. Jafnframt hafi farþegum verið boðin aðstoð í samræmi við a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá hafi IE farið að öðru leyti að öllu eftir ákvæðum reglugerðarinnar, þ.á.m. ákvæðum 8. og 9. gr. sem kvæðu nánar á um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi. Orsök niðurfellingar á flugi AEU154 hafi verið léleg nýtinga á viðkomandi flugi eftir að sala brást í kjölfar eldgoss í Eyjafjallajökli. Farþeginn A hafi ákveðið að breyta bókun sinni og ferðast frá öðrum áfangastað sama dag.

Með tölvupósti FMS, dags. 7. október sl., var A send framangreind umsögn IE. Með tölvupósti, dags. 8. október sl. kom kvartandi á framfæri athugasemdum sínum við umsögn IE þar sem fram kemur að hann fallist ekki á útskýringar IE og ítrekar kröfu um skaðabætur. Með tölvupósti FMS til kvartanda dags. 1. mars sl. var óskað eftir nánari upplýsingum frá kvartanda um hvernig staðið hafi verið að tilkynningu til hans um aflýsingu flugs AEU154. Með tölvupósti til FMS þann 7. mars sl. áframsendi kvartandi tölvupóstsamskipti sín við IE frá því í ágúst 2010. Af þeim samskiptum má sjá að kvartanda barst tilkynning frá IE um aflýsingu flugsins þann 13. ágúst 2010, fjórum dögum fyrir áætlaða brottför þess. Í þessum sama tölvupósti frá IE segir að félagið hafi áður sent út tilkynningu þessa efnis en að hann sé enn með bókun í hið aflýsta flug. Segir kvartandi að þessi tilkynning hafi verið sú fyrsta frá IE og hafi verið um fyrri tilkynningu frá IE að ræða hafi hún a.m.k. ekki borist honum til augna.

### 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 um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skv. c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu farþegar, ef flugi er aflýst, eiga 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 ber um, í umsögn sinni, að hafa tilkynnt öllum farþegum um aflýsingu flugsins í samræmi við ákvæði 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, rúmlega tveimur vikum fyrir aflýsingu flugsins. Kvartandi hefur lagt fram tölvupóst frá IE sem dagsettur er 13. ágúst 2010, þar sem honum er tilkynnt um aflýsingu flugsins. Segir kvartandi þetta hafa verið fyrstu og einu tilkynninguna frá IE sem honum hafi borist um aflýsingu flugsins. IE ekki lagt fram nein gögn sem staðfesti annað.

Það er mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki getað sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins fyrr en með tölvupósti þann 13. ágúst sl. eða fjórum dögum fyrir áætlaða brottför flugsins. Hefur IE ekki tekist að sýna fram á að kvartanda hafi borist tilkynning um aflýsingu flugsins fyrr en þá og verður félagið að bera hallan af þeim sönnunarskorti, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur, vegna aflýsingar á flugi AEU154 þann 17. ágúst 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 vegna aflýsingar á flugi AEU154.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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.