

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 7/2012 vegna kvörtunar um neitun um far með flugi FI204 27. apríl 2010

### I. Erindi

Þann 1. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:45 þann 27. apríl 2010. Frá Kaupmannahöfn áttu þær bókað áframhaldandi flug með Austrian Airlines til Vínar kl. 20:00 þann 27. apríl 2010. Fram kemur að þegar kvartendur hugðust staðfesta för með flugi FI204 hafi þeim verið tilkynnt um að fullt væri í flugið og voru þær færðar yfir í flug með brottför degi fyrr en upphaflega var áætlað, eða þann 26 apríl 2010. Flogið skyldi til Glasgow þar sem gist yrði eina nótt og þaðan farið áfram til Kaupmannahafnar kl. 09:40 þann 27. apríl 2010. Flugi kvartenda frá Glasgow til Kaupmannahafnar seinkaði, fyrst til kl. 16:00 og síðan til kl. 17:00, með þeim afleiðingum að kvartendur misstu af tengiflugi sínu frá Kaupmannahöfn til Vínar. Vegna þessara breytinga á ferðatilhögum urðu kvartendur fyrir kostnaði við hótलगistingu í Glasgow, kaup á nýjum flugmiðum frá Kaupmannahöfn til Vínar, hótलगistingu í Kaupmannahöfn svo og vegna kaupa á nýjum flugmiðum með Austrian Airlines frá Vín aftur til Kaupmannahafnar, en flugmiðar þeirra urðu ógildir við það að þær misst af fyrra fluginu. Gera kvartendur þá kröfu að Icelandair endurgreiði þeim þann aukakostnað sem þær urðu fyrir og leiddi af upphaflegri breytingu á ferðatilhögun þeirra og seinkunum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. september sl. Barst umsögn félagsins með tölvupósti dags. 8. september sl. en þar kemur fram að Icelandair komi til með að greiða kvartendum hótलगistinguna í Glasgow en öllum frekari kröfum verði neitað þar sem þær ferðuðust á tveimur aðskildum farseðlum, þ.e. KEF-CPH-KEF (KEF-GLA-CPH-KEF) sem bókað var í gegnum Travellink og CPH-VIE-CPH sem bókað var í gegnum Travelport. Icelandair hafi gert allt til að koma þeim sem fyrst til Kaupmannahafnar, þeirra lokaáfangastaðar með Icelandair, í þeim óviðráðanlegu aðstæðum sem sköpuðust vegna eldgossins í Eyjafjallajökli.

FMS sendi kvartendum umsögn Icelandair til athugasemda með tölvupósti þann 8. september sl. Athugasemdir kvartanda bárust með bréfi dags. 13. september sl. Þar kemur fram að þann 25. apríl 2010 hafi kvartendur hringt í Icelandair til að endurstaðfesta bókun en þá verið tilkynnt að sæti þeirra væru ekki tiltæk, þ.e. staðfestri bókun þeirra hafi verið ráðstafað öðrum að þeim forspurðum. Þar sem að þær hafi átt mjög brýnt erindi til Vínar hafi verið ákveðið að flýta ferðinni um einn dag og þá um Akureyri sem síðar hafi verið breytt í flug FI418 frá Keflavík til Kaupmannahafnar í gegnum Glasgow. Dvöldu þær á hóteli í Glasgow með tilheyrandi kostnaði. Þá hafi brottför á flugi FI228 frá Glasgow til Kaupmannahafnar

verið seinkað frá því klukkan 09:40 til kl. 17:00 með þeim afleiðingum að þær misstu af tengiflugi áfram til Vínar. Ekki hafi verið hægt að fá annað nýtt flug til Vínar þann daginn og þær því farið með flugi Air Berlin til Vínar degi síðar, eða þann 28. apríl 2010. Þá hafi þær þurft að kaupa nýja flugmiða í flug frá Vín aftur til Kaupmannahafnar vegna þess að leggurinn frá Kaupmannahöfn til Vínar hafi ekki verið notaður. Kvartendur ítreka að Icelandair hafi upp á sitt einsdæmi ráðstafað bókuðum sætum þeirra í flug FI204 þann 27. apríl 2010. Hvergi í þessu ferli hafi þeim verið kynntur réttur sinn þegar flugi er aflýst eða því seinkað samkvæmt reglugerð nr. 261/2004. Hvergi í reglugerðum sé gerður greinarmunur á rétti til bóta eftir því hvort ferð sé keypt á netinu eða beint af flugrekanda eða hvort farseðill sé áframhaldsflug eða skiptur. Algjörlega hafi verið undir þeim sjálfum komið að bjarga sér um gistingu, endurbókanir og öflun nýrra farseðla o.s.frv. og hvorki í Keflavík, Glasgow né Kaupmannahöfn hafi þeim verið boðin nokkur hressing.

Flugmálastjórn óskaði eftir upplýsingum um flug FI204 17. apríl 2010, frá Isavia ohf., rekstraraðila flugvalla á Íslandi. Samkvæmt upplýsingum frá Trausta Tómassyni, Samræmingarstjóra Isavia, sem bárust í tölvupóstum dags. 29. desember sl. voru, vegna eldgossins í Eyjafjallajökli, flug frá Íslandi þessa daga milli Akureyri og Glasgow en þar héldu vélar Icelandair áfram t.d. til Kaupmannahafnar.

Með tölvupósti dags. 30. desember sl., staðfestu kvartendur að þeim hafi enn ekki borist endurgreiðsla kostnaðar vegna hótulgistingarinnar í Glasgow.

### **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 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 EB nr. 261/2004.

Kvartendur hafa með ítarlegum hætti gert grein fyrir þeirri atburðarrás sem átti sér stað. Fyrir liggur að kvartendur höfðu í höndunum staðfesta bókun í flug FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 27. apríl 2010. Þegar kvartendur hugðust þann 25. apríl 2010 endurstaðfesta bókunina var þeim tjáð að yfirbókað væri í flugið og að þær kæmst ekki

með. Er það mat Flugmálastjórnar að með því að neita kvartendum um far með flugi FI204 7. apríl 2010 með vísan til þess að yfirbókað væri í flugið, hafi kvartendum verið neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 4. gr. reglugerðarinnar segir að þegar flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á, skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilji afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn komi sér saman um. Ef sjálfboðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far sé flugrekanda heimilt að neita farþega um far. Ef farþega er neitað um far skuli flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Ícelandair að fjárhæð 400 evrur hvor vegna neitunar um far með flugi, samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Bótaréttur kvartenda samkvæmt framangreindu tæmir hugsanlegan bótarétt vegna atvika er koma til síðar í ferlinu, s.s. atvik er varða seinkun á flugi Keflavík- Glasgow- Kaupmannahöfn, og kvartendum var boðið far með í stað flugs FI204. Kemur það flug því ekki til frekari skoðunar í ákvörðun þessari. Hins vegar liggur fyrir að Ícelandair bar að bjóða kvartendum endurgjaldslaust upp á hótulgistingu í Glasgow, samkvæmt 3. mgr. 4. gr. og c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í umsögn Ícelandair sem barst FMS vegna kvörtunarinnar, kemur fram að félagið fallist á að endurgreiða kostnað vegna hótulgistingarinnar í Glasgow. Það hefur þó enn ekki verið gert og er því skylda Ícelandair samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. áréttuð. Þar sem ekki er uppi ágreiningur um endurgreiðslu þessa kostnaðar verður ekki frekar um hann fjallað í ákvörðun FMS.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Austrian Airlines frá Kaupmannahöfn til Vínar en misstu af því flugi, svo sem rakið hefur verið, og urði sökum þess fyrir ýmsum kostnaði, m.a. við hótulgistingu og kaup á nýjum flugfarmiðum. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til. FMS sker ekki í ákvörðun þessari úr um bótarétt kvartendur á öðrum grundvelli. Verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

## **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna neitunar um far í flug FI204 þann 27. apríl 2010.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 9. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

*\*Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*