

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 10/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU154

### I. Erindi

Þann 21. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A vegna aflýsingar á flugi Iceland Express (IE) AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur þann 15. júní sl.. Kvartandi og samferðamaður hans, B, eru kennarar og voru á ráðstefnu í Klodzko í Póllandi dagana 9. til 15. júní sl.. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað flug með IE þann 9. júní sl. frá Keflavík til Krakow og með flug með Ryanair frá Wroclaw til London Stansted 15. júní sl. Þaðan hafi verið ætlunin að fljúga með AEU154 til Keflavíkur. Tilkynnt var um niðurfellingu flugs AEU154 þann 28. maí sl. eða 17 dögum fyrir áætlaða brottför þess.

Kvartandi sendi tölvupóst til IE þann 30. maí sl., í kjölfar samtals við starfsmann IE, þar sem fram komu þeir valkostir sem hann og samferðamaður hans hefðu til að koma heim til Íslands, sem voru að fljúga þann 15. júní sl. heim frá London með Icelandair og greiddi IE þá flug og flutning milli flugvalla eða að fljúga þann 16. júní sl. frá Krakow með IE sem þá greiddi fyrir flug og gistingu í Krakow. Kemur fram í kvörtuninni að fluginu hafi verið breytt og flugu kvartandi og samferðamaður hans með IE frá Krakow til Keflavíkur þann 16. júní sl. en kröfu þeirra um greiðslu á gistingu í Krakow var hafnað.

Kvartandi fer fram á að IE greiði gistingu í Krakow þann 15. júní sl. (150 Zl= 5.895 kr. á mann í tveggja manna herbergi) svo og eðlilegan kostnað vegna hádegis- og kvöldmatar í Krakow (100 Zl= 3.930 kr. á mann) sem og flutning milli hótels og flugvallar (35 Zl= 1.375 kr. á mann). Samtals kostnað upp á kr. 11.200 á mann.

### II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 30. ágúst sl. Með bréfi C, hdl., dags. 20. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur að flugi AEU154 frá London til Keflavíkur þann 15. júní sl. hafi verið aflýst. Farþegum hafi verið boðið að breyta flugi sínu eða fá endurgreitt. Þá hafi öllum farþegum verið tilkynnt um aflýsingu flugsins 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. framangreindrar reglugerðar. Að öðru leyti hafi IE og farið í öllu eftir ákvæðum framangreindrar reglugerðar, þ.á.m. ákvæðum 8. og 9. gr. sem kveða nánar á um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi. IE hafi tilkynnt farþegum sem áttu bókað flug um aflýsingu umrædds flugs, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Í tölvupósti félagsins til farþega með umræddu flugi hafi þeim verið gefinn kostur á að velja ný flug eða að fá flugmiðann að fullu endurgreiddan. A hafi valið þann kostnað að breyta flugi sínu og ferðast með félaginu þann 16.

júní sl. frá Krakow til Keflavíkur. Í ljósi þess eigi hann engar kröfur á hendur félaginu vegna aflýsingar á flugi AEU154.

Með tölvupósti FMS, dags. 24. september sl. var framangreind umsögn send kvartanda til athugasemda. Með tölvupósti frá A dags. 25. september sl. ítrekaði kvartandi að hann og samferðamaður hans hafi fengið tilkynningu um niðurfellingu flugsins þann 28. maí sl. og þeim þá boðið að breyta flugi eða fá endurgreitt. Þeir hafi beðið um að fá flug sama dag, þ.e. þann 15. júní sl. frá London með Icelandair í staðinn, en IE hafi neitað að greiða þann kostnað sem af því leiddi. Því hafi þeir ekki átt annað val í stöðunni en að breyta flugi og fljúga með IE næsta dag og gista í Krakow. Telja þeir því að IE þurfi að greiða kostnað fyrir gistingu, mat og flutning.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Í málinu er uppi ágreiningur um það hvort IE beri að greiða kvartanda kostnað fyrir gistingu, mat og flutning milli hótels og flugvallar, sem kvartandi varð fyrir í kjölfar aflýsingar á flugi AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur þann 15. júní sl.

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 tilfellum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skv. a-lið 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. reglugerðarinnar. Ef flugleið er breytt og með réttu má búast við að áætlaður brottfarartími nýja flugsins sé a.m.k. einum 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. reglugerðarinnar, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. skulu farþegar hafa vöð á að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Verður ekki litið svo á að með því að kvartandi og samferðamaður hans hafi tekið þann kost, í kjölfar aflýsingar umrædds flugs, að breyta flugleið til lokaákvörðunarstaðar með þeim hætti að fljúga með fyrsta fánlega flugi frá Póllandi til Keflavíkur, hafi þeir fyrirgert rétti sínum til þjónustu af hálfu IE líkt og þeir áttu rétt til sbr. a- og b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi og samferðamaður hans eigi rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna hótels fyrir þá aukánótt sem þeir þurftu að greiða vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., endurgreiðslu kostnaðar vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. Endurgreiðsla á kostnaði vegna flutnings milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar á ekki við í þessu

tilviki þar sem kvartandi vissi af aflýsingunni með tilhlýðilegum fyrirvara og þurfti því ekki að ferðast frá flugvelli til gististaðar.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða kvartanda kostnað vegna hótels þá aukanótt sem hann þurfti að greiða fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal IE jafnframt endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr.

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.