

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 40/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI204 17. apríl 2010

I. Erindið

Þann 11. nóvember sl. barst Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun frá A og B. Kvartandendur átti bókað far með flugi Icelandair FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:45 þann 17. apríl 2010. Fluginu var hins vegar aflýst og flugu kvartendur með Icelandair degi síðar til Þrándheims í Noregi. Fram kemur að kvartendur hafi verið boðin gistaðstaða á Íslandi. Hins vegar hafi þau ekki notið aðstoðar eftir komuna til Þrándheims og báru kostnað sem af hlaut af ferðum milli Þrándheims og Kaupmannahafnar, þ.e. lokaákvörðunarstaðar samkvæmt bókun sinni, og þaðan til heimilis síns í Randers. Gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði sínum vegna flutnings milli Þrándheims og Kaupmannahafnar og þaðan til Randers.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 22. nóvember sl. Með tölvupósti þann 6. desember sl. barst umsögn frá C f.h. Icelandair. Þar er því svarað til að búið hafi verið að gera upp við umrædda farþega og ekki verði greiddar frekari bætur vegna þessa máls. Um sé að ræða kröfu í tengslum við gosið í Eyjafjallajökli. Farþegar hafi staðið frammi fyrir þeirri ákvörðun að velja að fara á þann áfangastað sem var í boði eða að fá miðann sinn endurgreiddan. Útskýrt hafi verið fyrir farþegum að þeir þyrftu að koma sér áfram á eigin vegum eftir að ferð í sambærilegum tilfellum væri lokið. Kostnaður sem til féll eftir að á áfangastað kom beri flugfélög ekki ábyrgð á í gos aðstæðum, aftur á móti hafi umræddum farþegum verið greidd aðstoð áður en flugferðin hófst.

Kvartendum var veitt tækifæri til athugasemda við framangreindar útskýringar Icelandair með tölvupósti dags. 16. desember sl. og bærust athugasemdir sama dag. Segja kvartendur að á Íslandi hefðu þær upplýsingar verið gefnar að einungis yrði greitt fyrir eina gistinótt en allt umfram það yrði á reikning farþega. Þá var upplýst um að hægt yrði að fljúga til Þrándheims en þaðan yrði hver að sjá um sig. Kvartendur segja að þrátt fyrir að slík tilkynning hafi verið gefin sé það ekki það sama og að það sé það rétta. Langt sé á milli Þrándheims og Randers og Þrándheimur sé langt frá því að vera lokaákvörðunarstaður. Bókuð hafi verið ferð til Kaupmannahafnar og samkvæmt upplýsingum kvartenda beri Icelandair að koma farþegum til lokaákvörðunarstaðar. Á heildina litið hafi verið um mjög takmarkaðar upplýsingar verið að frá Icelandair og ekki góð upplifun að standa uppi án aðstoðar eða upplýsinga í Þrándheimi um miðja nótt. Kvartendur ítrekar kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað sinn við ferðir heim samkvæmt kvittunum.

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 fyrir flugrekandann.

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 á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ekki er véfengt að aflýsing á flugi vegna eldgoss, líkt og á við í því máli sem hér er til skoðunar, geti falið í sér slíkar óviðráðanlegar aðstæður að leiði til niðurfellingar skaðabótaskyldu flugrekenda skv. 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar fella óviðráðanlegar aðstæður ekki niður rétt flugfarþega til annarrar þjónustu sem boðin skal farþegum skv. a- og b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig skulu farþegar m.a. eiga þess kosta vól að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilmálum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar.

Reglugerð EB nr. 261/2004, sem ætlað er að tryggja ríka vernd fyrir farþega, gengur út frá því að flugrekanda beri að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar, í því tilviki sem hér er til skoðunar, til Kaupmannahafnar sbr. bókun kvartanda í flugið. Skerða óviðráðanlegar aðstæður ekki þennan rétt farþega. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram að þjóni margir flugvellir einum og sama bæ, borg eða héraði og flugrekandi býður farþega flugfar til annars flugvallar en þess sem farþeginn var skráður til skal flugfélagið greiða ferðakostnaðinn milli flugvallanna tveggja eða annars nálægs ákvörðunarstaðar, fallist farþeginn á það. Skal tilvik það sem hér er til skoðunar fært undir ákvæði þetta með lögjöfnun. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að Ícelandair hafi borið að greiða ferðakostnað kvartanda milli Þrándheims og Kaupmannahafnar þegar flug það sem kvartendur fengu far með í stað flugs FI204 sem aflýst var þann 17. apríl 2010 lenti í Þrándheimi en ekki í Kaupmannahöfn en farþegar eiga rétt á því að flugleið sé breytt til lokaákvörðunarstaðar skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. sé flugi aflýst. Hins vegar verða kvartendur að bera kostnað af ferðum milli Kaupmannahafnar og til heimilis síns í Randers sjálfir.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal endurgreiða kostnað kvartenda við ferðir milli Þrándheims og Kaupmannahafnar skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna aflýsingar á flugi FI204 þann 17. 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.