

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 36/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI204 17. apríl 2010

I. Erindið

Þann 3. nóvember sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsend frá dönsku flugmálastjórninni, Civil Aviation Administration- Denmark, til Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun frá A, dagsett 26. október sl. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:45 þann 17. apríl 2010 með áætlaðri lendingu í Kaupmannahöfn kl. 12:45 síðar sama dag. Fluginu var hins vegar aflýst og flaug kvartandi með flugi Icelandair FI334 kl. 14:00 þann 18. apríl 2010 og lenti vélin í Þrándheimi í Noregi kl. 18:35 síðar sama dag. Fram kemur að kvartanda hafi verið boðið upp á máltíðir, hótलगistingu og flutning milli flugvallar og gístaðstöðu á Íslandi. Hins vegar hafi hann ekki notið aðstoðar eftir komuna til Þrándheims, hvorki með flutning milli Þrándheims og lokaákvörðunarstaðar skv. bókun sinni þ.e. Kaupmannahafnar, né hafi hann fengið máltíðir. Gerir kvartandi kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði sínum vegna flutnings milli Þrándheims og Kaupmannahafnar og vegna máltíða.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til Icelandair til umsagnar með tölvupósti, dags. 3. nóvember sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 6. desember sl. Með tölvupósti frá Icelandair sama dag svaraði Icelandair því til, að í þessu tilviki væri líklega um að ræða kröfu í tengslum við gosið í Eyjafjallajökli. Hins vegar væri engar kröfur skráðar á umræddan farþega í kerfi Icelandair og yrði kvartandi að senda inn formlega kröfu ásamt frumritum af reikningum vegna kostnaðar sem hann telji að tengist málinu. Fyrir liggur þó hjá FMS afrit af tölvupóstskyti kvartanda á netfangið B dags. 23. apríl 2010, þar sem kvartandi fer fram á að fá útlagðan kostnað sinn greiddan samkvæmt kvittunum. FMS kom skilaboðum Icelandair á framfæri við kvartanda með tölvupósti dags. 28. desember sl. og endursendi kvartandi kröfu sína til Icelandair síðar sama dag á netfangið C. Þar sem kvartandi hafði ekki fengið úrlausn sinna mála þann 29. mars sl. tók FMS málið til ákvörðunar. Icelandair var með tölvupósti dags. 11. apríl sl. veitt tækifæri til athugasemda um málið með fresti til 15. apríl sl. Ekki barst svar frá Icelandair.

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 stjórnsýslulaga 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 skv. b-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr. og skulu þeim boðnar máltíðir og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. b-liður 1. mgr. 5. 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 Icelandair hafi borið að greiða ferðakostnað kvartanda milli Þrándheims og Kaupmannahafnar þegar flug það sem kvartandi fékk far með í stað flugs FI204 sem aflýst var þann 17. apríl 2010, og kvartandi átti bókað far með, lenti í Þrándheimi en ekki í Kaupmannahöfn. Þá bar Icelandair einnig að bjóða kvartanda upp á máltíðir á meðan á töf á komu til lokaákvörðunarstaðar stóð.

Það er því mat Flugmálastjórnar að Icelandair hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en óviðráðanlegar aðstæður fella ekki niður rétt flugfarþega til þjónustu sem boðin skal þeim skv. ákvæðum reglugerðarinnar. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að Icelandair skuli endurgreiða kvartanda útlagðan kostnaði hans vegna máltíða til þess tíma er hann komst á ákvörðunarstað í Kaupmannahöfn og kostnað hans vegna flutnings milli Þrándheims og Kaupmannahafnar, sökum aflýsingar á flugi FI204 þann 17. apríl 2010.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal endurgreiða kostnað kvartenda vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. til þess tíma er kvartandi kom til lokaákvörðunarstaðar í Kaupmannahöfn, og kostnað hans 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.