



FLUGMÁLASTJÓRN ÍSLANDS
Icelandic Civil Aviation Administration

Ákvörðun Flugmálastjórnar Ísland nr. 17/2011

vegna kvörtunar um neitun um far með flugi AEU501 13. júní 2010

I. Erindi

Þann 17. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá [REDACTED] og [REDACTED]. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til Madríd í gegn um London Gatwick kl. 7:00 þann 13. júní sl. með áætluðum komutíma til Madríd kl. 12:00 þann 13. júní sl. IE hafi hins vegar neitað kvartendum um far með AEU501 sökum yfirbókunar og hafi flugleið þeirra til lokaákvörðunarstaðar verið breytt á þann veg að flogið var til Tenerife (suðurflugvallar) og þaðan frá Tenerife (norðurflugvelli) til Madríd. Raun brottfarartími frá Keflavíkurflugvelli var kl. 12:00 þann 13. júní sl. og komutími til Madríd kl. 1:00 þann 14. júní sl. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi þurft að taka leigubíl frá Suðurflugvellingnum til þess norðari og kostnaður við það numið um 100€. Þá hafi kvartendur orðið fyrir matarkostnaði, komið seint til Madríd og tekið leigubíl heim til sín sem hafi kostað þá 65€ hvorn. Krefjast kvartendur réttar síns vegna yfirbókunarinnar í flugið og endurgreiðslu útgjalda sem þeir urðu fyrir af þeim sökum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. júní sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð með tölvupósti þann 4. ágúst sl. og aftur þann 30. ágúst sl. Með bréfi [REDACTED], hdl., dags. 20. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að IE líti ekki svo á að kvartendum hafi verið neitað um far með umræddu flugi þann 13. júní sl. heldur hafi þeir beðið um að breyta flugmiða sínum í flug til Spánar sama dag. IE hafi breytt flugmiðum kvartenda í flug frá Keflavík til Tenerife og þaðan hafi þeir flogið áfram til Madríd. IE telur að kvartendur hafi fengið viðunandi lausn á sínum ferðahögum og í ljósi þessa telji IE að kvartendur eigi engar kröfur á hendur félaginu.

Með tölvupósti FMS, dags. 30. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartenda og þeim boðið að gera við hana athugasemdir. Með tölvupósti frá [REDACTED] dags. 4. október sl. komu kvartendur á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Þar kemur fram að kvartendur séu ekki sammála útskýringum IE enda hafi þeir komið mun seinna til Madríd en upphafleg áætlun hafi gert ráð fyrir. Þá hafi IE sent þá til Suður Tenerife og hafi þeir á eigin kostnað þurft að koma sér til Norður Tenerife sem kostað hafi þá 100€, þá hafi þeir þurft að hlaupa til að ná fluginu og ekki getað borðað fyrr en seint og á eigin kostnað. Flugið hafi komið seint til Madríd og hafi kostnaður við leigubíl frá flugvellingnum og til heimila þeirra numið 50-60€. Segjast kvartendur hafa orðið fyrir miklum óþægindum sökum yfirbókunarinnar en þeim hafi verið tjáð af IE í Keflavík að ekkert vandamál yrði að endurgreitt öll auka útgjöld er þeir yrðu fyrir sökum yfirbókunarinnar.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Kvartendur hafa gert grein fyrir þeirri atburðarrás sem átti sér stað í umrætt skipti. Fyrir liggur að kvartendur höfðu í höndunum staðfesta bókun í flugi AEU501 frá Keflavík til Madríd í gegn um London Gatwick þann 13. júní sl. Er það mat Flugmálastjórnar að yfirbókun í flugið sé ástæða þess að flugleið þeirra til lokaákvörðunarstaðar hafi verið breytt á þann veg að flugið var til Tenerife (suðurflugvallar) og þaðan frá Tenerife (norðurflugvelli) til Madríd.

Um réttindi farþega þegar farþega er neitað um far 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.

Í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 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 skv. 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.

Í ljósi framangreinds er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi hvor um sig rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna neitunar um far með flugi AEU501 þann 13. júní sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri jafnframt að greiða kvartendum kostnað vegna nauðsynlegs flutnings milli komu- og brottfarar flugvalla á Tenerife.

Yfirbókun í flug AEU501 olli seinkun á brottför kvartenda frá Keflavíkflugvelli sem og seinni komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar í Madríd. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur hafi átti rétt á að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Í ljós þess er það jafnframt niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiðdan kostnað frá IE vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi ekki, á grundvelli rg. EB nr. 261/2004 né laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til sérstakrar endurgreiðslu frá IE vegna leigubifreiðakostnaðar milli flugvallarins á Madríd og til heimila sinna aðfararnótt 14. júní sl.

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 neitunar um far með flugi AEU501 þann 13. júní sl.

Jafnframt skal Iceland Express endurgreiða kvartendum kostnað vegna flutnings milli flugvalla á Tenerife sem og kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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.