

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 39/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU901 þann 16. apríl 2010

I. Erindið

Þann 22. nóvember sl. barst Flugmálastjórnar Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 16. apríl 2010 en sökum eldgoss í Eyjafjallajökli varð að seinka brottför. Í samræmi við tilkynningu um að af brottför yrði skv. nýrri bókun í flug dags. 19. apríl 2010 mættu kvartendur á Keflavíkurflugvöll þann dag. Þau ferðuðust með leigubíl en rúta var ekki byrjuð að ganga á þessum tíma dags. Við komuna til Keflavíkurflugvallar fengu kvartendur tilkynningu um að flugleið hefði verið breytt og að áfangastaður yrði Gautaborg í stað Kaupmannahafnar. Þetta gátu kvartendur ekki sætt sig við þar sem bókun þeirra væri til Kaupmannahafnar. Tóku kvartendur því leigubíl aftur til Reykjavíkur en fengu bókað nýtt flug dags. 21. apríl 2010.

Sökum framangreinds gera kvartendur kröfu um að IE greiði þeim útlagðan kostnað vegna hótलगistingar og máltíða á tímabilinu frá 16.- 21. apríl 2010 sem og kostnað vegna ferða til og frá Keflavíkurflugvelli þann 19. apríl 2010 en þá hafi þau verið boðuð út á flugvöllinn þrátt fyrir að flugi til Kaupmannahafnar hafi verið aflýst. Þá gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu á verði sérpantaðra sæta sem þau höfðu greitt fyrir en svo reyndist ekki hægt að verða við.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til Iceland Express til umsagnar með tölvupósti, dags. 24. nóvember sl. Með bréfi C, lögfræðings IE, dags. 7. desember sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur að fluginu hafi verið aflýst vegna eldgoss í Eyjafjallajökli og nýtt flug áætlað þann 19. apríl. Þann sama dag hafi Kastrup flugvöllur lokað. Farþegum hafi verið boðið að fljúga til Gautaborgar í staðinn en umræddir farþegar hafnað slíku boði og kosið að framlengja dvölinu á Íslandi þar til 21. apríl. IE viðurkenni bótaskyldu vegna hótलगkostnaðar skv. kvittun og fæði fyrir 2500 kr. á dag fyrir hvort þeirra frá 16.- 19. apríl. Að auki endurgreiði IE aukagjald vegna sætisvals sem reyndist ekki unnt að verða við, 150 DKK. Samtals 40.650 ISK og 150 DKK. Þar sem farþegarnir hafi kosið að dvelja lengur á Íslandi í stað þess að takmarka tjón sitt og IE með því að ferðast til Gautaborgar, beri IE ekki bótaskyldu frá 19.-21. apríl. Að auki verði ekki séð að farþegar hafi reynt að takmarka tjón sitt á Íslandi en krafa þeirra snúi að fatnaði, mat og áfengi á dýrum veitingastað, bensínkostnaði vegna ferðalags innanlands, leigubílakostnaði og frekari kostnaði sem flugrekandi beri enga ábyrgð á.

Framangreind umsögn var send kvartanda til athugasemda þann 28. desember. Með tölvupósti sama dag komu kvartendur á framfæri athugasemdum sínum þar sem fram kemur að kvartendur telji IE ekki sanngjarnt í málinu. Þann 19. apríl hafi þau verið kölluð út á Keflavíkurflugvöll og ekki hafi verið möguleiki fyrir þau að taka rútu heldur einungis leigubíl en þau hafi átt að mæta á flugvöllinn kl. 8:00 en vél þeirra til Kaupmannahafnar hafi átt að fara kl. 10:00. Þarna hafi öllum öðrum flugum þegar verið aflýst. Þau komu til Keflavíkur kl. 7:52 og klukkan 8:14 barst þeim SMS frá IE þar sem fram kom að fluginu hefði verið breytt til Gautaborgar. Kvartendur spyrja hvernig þau hafi átt að komast á milli Gautaborgar og Kaupmannahafnar en mikil vegalengd sé þar á milli. Þá sé Landvatten flugvöllur í Gautaborg langt frá borginni sjálfri. Þetta sé vandamál IE. Þau hafi átt bókað flug til Kaupmannahafnar og þess vegna hafi þau tafist til 21. apríl á Íslandi. Það sé ekki réttlátt af IE að halda því fram að þau hafi borðað á dýrum veitingastöðum. Einungis einn af fimm dögum hafi slíkt átt við en það sama geti tæplega átt við um KFC og Kaffitár. Þá séu þau ekki að krefjast endurgreiðslu hás kostnaðar vegna símtala til IE og annarra en IE hafi ekki yfirlit um þann kostnað. Þá hafi það verið mistök af sinni hálfu að senda kvittanir fyrir bensín og fatnað með kvörtun.

FMS óskaði þann 13. maí 2011 eftir frekari upplýsingum frá kvartendum um hver sá kostnaður væri sem gerð væri krafa um að fá endurgreiddan og hvort þegar hefði endurgreiðsla á hluta kostnaðar borist frá IE. Samkvæmt upplýsingum frá kvartendum reyndist svo ekki vera og snéri krafan að greiðslu kostnaðar vegna hótulgistingar fyrir tímabilið 16.-21. apríl 2010, sanngjarns matarkostnaðar og rútu- og leigubílakostnaðar milli Reykjavíkur og Keflavíkur þann 19. apríl sökum óþarfrar köllunar til Keflavíkurflugvallar þegar flugi til Kaupmannahafnar hafði verið aflýst. Þá hefði aukakostnaður vegna sætavals ekki verið endurgreiddur.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi flugfarþega er fjallað um í reglugerð (EB) nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem innleidd var í íslenskan rétt 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.

Um aflýsingu á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Ekki er véfengt að aflýsing á flugi vegna eldgoss feli í sér slíkar óviðráðanlegar aðstæður að leiði til niðurfellingar skaðabótaskyldu í samræmi við 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Hins vegar fella óviðráðanlegar aðstæður ekki niður rétt flugfarþega til þjónustu skv. 8. og 9. gr. reglugerðarinnar, sem boðin skal þeim skv. a- og b-lið 5. gr. reglugerðarinnar. Þannig skulu farþegar samkvæmt b- lið 1. mgr. 8. gr. eiga kost á því að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er og eiga rétt til annarrar þjónustu sem kveðið er á um 9. gr.

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 og í því tilviki sem hér er til skoðunar til Kaupmannahafnar sbr. bókun farþega í flugið. Þá segir í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar 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. Í máli því sem hér er um deilt bauð IE kvartendum far til Gautaborgar þann 19. apríl 2010 í stað flugs til Kaupmannahafnar. Hins vegar hefur IE ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að félagið hafi af sama tilefni boðist til að greiða ferðakostnaðinn milli flugvallanna tveggja. Aukinheldur er ljóst að kvartendur féllust ekki á þessa breyttu ferðatilhögun s.s. 3. mgr. 8. gr. gerir ráð fyrir. IE bar því að bjóða farþegum upp á þá þjónustu sem 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um, til þess tíma er farþegunum stóð til boða flugleið til lokaákvörðunarstaðar.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. skal farþegum boðið eftirfarandi endurgjaldslaust:

- a) máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafarinnar,
- b) hótalgisting,
 - ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari, eða
 - ef farþegi neyðist til að bíða lengur en hann gerði ráð fyrir,
- c) flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu (hótel eða annað).

Ef farþegar fá ekki framangreinda þjónustu frá flugrekanda eða flytjanda og þurfa að greiða fyrir hana sjálfir ber flugrekanda eða flytjanda að endurgreiða farþegum þennan kostnað.

Það er mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartendum þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en óviðráðanlegar aðstæður fella einungis niður skyldu flugrekanda til greiðslu skaðabóta skv. 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en ekki rétt flugfarþega til annarra þjónustu sem boðin skal þeim samkvæmt ákvæðum reglugerðarinnar. Áttu kvartendur rétt á að fá endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. og hótalgistingu sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. á tímabilinu frá 16.-21. apríl 2010 þ.e. til þess tíma er þeim stóð til boða flugleið til Kaupmannahafnar. Þá verður og að telja eðlilegt og í samræmi við c-lið 1. mgr. 9. gr. að IE greiði ferðakostnað milli flugvallar og gistaðstöðu er kvartendur voru kallaðir til Keflavíkurflugvallar þann 19. apríl 2010 í þeirri trú að flug yrði til Kaupmannahafnar, sbr. bókun þeirra, en síðar reyndist hafa verið aflýst.

Í ljósi þess sem að framan er rakið er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Iceland Express er svari til framangreindrar þjónustu er IE bar að veita kvartendum, sökum aflýsingar á flugi AEU901 þann 16. apríl 2010. Þá hefur IE fallist á að endurgreiða kvartendum aukagjald vegna sætisvals sem reyndist ekki unnt að verða við að upphæð 150 DKK.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kostnað kvartenda vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr., hótulgistingar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. á tímabilinu frá 16.-21. apríl 2010 og kostnað þeirra við ferðir milli Reykjavíkur og Keflavíkurflugvallar þann 19. apríl 2010 skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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.