

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 30/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI455 þann 25. apríl 2010.

### I. Erindi

Þann 27. september sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI455 frá London til Keflavíkur kl. 21:10 þann 25. apríl 2010. Var áætlaður komutími til Keflavíkur kl. 23:34 sama dag. Í kvörtuninni kemur fram að á brottfarardegi hafi kvartandi, sem þá var staddur í München, haft áhyggjur vegna flugsins þar sem hann hafði upplýsingar um það úr erlendum fjölmiðlum að Keflavíkurflugvöllur væri lokaður. Einnig hafi kvartandi fengið sent fréttabréf frá SAS þar sem tilkynnt var um erfiðleika í flugumferð í Skandinavíu. Kvartandi hafi reynt að leita upplýsinga á vefsíðu IA í gegnum farsíma sinn en þar hafi engar upplýsingar verið að finna. Hann hafi einnig reynt að hringja í þjónustuver IA en eingöngu fengið samband við símasvara. Kvartandi átti bókað far með British Airways (BA) til London og þar sem hann hafi ekki fengið neinar upplýsingar hjá IA hafi hann afráðið að halda til London og sjá hvað biði sín þar. Þegar kvartandi hafi komið til innritunar á Heathrow flugvelli hafi enginn verið þar sjáanlegur frá IA. Kvartandi hafi að lokum fundið starfsmann IA í illa merktri aðstöðu í flugstöðvarbyggingu 1 með aðstoð starfsmanns annars flugrekanda. Þar hafi hann fengið þær upplýsingar að hann þyrfti að fljúga með flugi BA til Glasgow og þaðan til Akureyrar með IA og einnig að hann kæmist ekki til Reykjavíkur fyrr en daginn eftir. Þegar til Glasgow var komið hafi kvartandi búist við að einhver frá IA myndi taka á móti farþegum til að leiðbeina þeim um næstu skref. Sú hafi þó ekki verið raunin og hafi kvartandi frétt það frá öðrum farþegum að starfsmaður IA á Heathrow flugvelli hefði sagt þeim að farþegar þyrftu sjálfir að útvega sér hótél í Glasgow. Hafi kvartandi því í kjölfarið hafið leit að gistingu og fengið inni á hóteli rétt við flugvöllinn ásamt ásamt fleiri farþegum. Að sögn kvartanda tók enginn starfsmaður IA á móti farþegum þegar til Akureyrar var komið. Kvartandi hafi því athugað með far til Reykjavíkur með Flugfélagi Íslands (FÍ). Þar hafi verið eitt sæti laust sem kvartandi hafi bókað. Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Einnig fer kvartandi fram á greiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Nánar tiltekið fer kvartandi fram á greiðslu flugmiða milli Akureyrar og Reykjavíkur ásamt dagpeningum. IA hefur þegar greitt kvartanda kostnað vegna hótélgingar í Glasgow. Í kvörtuninni kemur jafnframt fram að IA hafi ekki afhent kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 28. september sl. Þann 29. september sl. barst FMS umsögn frá IA. Í umsögn IA kemur fram að orsakir seinkunar sé augljósar og er þar vísað til eldgossins í Eyjafjallajökli. Í umsögninni er

tekið fram að hótélkostnaður hafi þegar verið greiddur en því hafnað að greiða dagpeninga þar sem það sé ekki skylda skv. reglugerðinni. Hvað varðar kröfu kvartanda um greiðslu flugmiða milli Akureyrar og Reykjavíkur þá segir í umsögn IA að kvartandi hafi tekið þá ákvörðun upp á eigin spýtur að kaupa flugmiða til Reykjavíkur og að IA hafi verið með fríar rútuferðir til Reykjavíkur. Að sögn IA voru bæði starfsmenn frá IA og FÍ á flugvellingum og því verði að teljast furðulegt að kvartandi hafi ekki fundið starfsmenn til að aðstoða sig. Telur IA því að félaginu sé ekki skylt að endurgreiða kvartanda kostnað vegna flugmiðans.

FMS sendi kvartanda umsögn IA með tölvupósti þann 29. september sl. og bauð honum að koma að athugasemdum vegna umsagnarinnar. Sama dag barst svar frá kvartanda. Í svari sínu ítrekar kvartandi að engin aðstoð hafi verið í boði af hálfu IA á neinum þeirra staða sem kvartandi lenti á og hvergi upplýsingar að fá. Kvartandi hafi á engum tímapunkti fengið upplýsingar frá IA, hvorki með SMS skilaboðum né tölvupósti. Á sama tíma hafi kvartandi fengið upplýsingar bæði frá SAS og Lufthansa um gang mála vegna eldgossins.

Samkvæmt upplýsingum frá B, hjá Isavia ohf. sem bárust FMS þann 16. apríl sl. var Keflavíkurflugvöllur lokaður þann 25. apríl sl. vegna eldgosins í Eyjafjallajökli.

### **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.

Um réttindi flugfarþega er fjallað 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 EB nr. 261/2004.

Í kvörtun þeirri sem barst FMS þann 27. september sl. gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli seinkunnar á flugi FI455 frá London til Keflavíkur þann 25. apríl 2010. Hið rétta er að flug FI455 var hins vegar fellt niður vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Verður því að telja að um aflýsingu á flugi kvartanda hafi verið að ræða en ekki seinkun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. 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. Þá geta farþegar átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en flugrekanda ber ekki skylda til að greiða þær skaðabætur sé flugi aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu

verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar.

Flugi FI455 frá London til Keflavíkur þann 25 apríl sl. var aflýst vegna eldgoss. Slík aðstaða fellur undur óviðráðanlegar ástæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leysir þar með IA undan skyldu til greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar flugsins. Þær óviðráðanlegu aðstæður leysa flugrekanda hins vegar ekki undan öðrum skyldum sínum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. IA hefur þegar endurgreitt kvartanda kostnað vegna hóteltgistingar í Glasgow. Eftir stendur krafa kvartanda um endurgreiðslu á flugmiða með FÍ frá Akureyrar til Reykjavíkur þann 26. apríl 2010. Hefur IA hafnað þeirri kröfu kvartanda á þeim grundvelli að boðið hafi verið upp á fríar rútuferðir milli Akureyrar og Reykjavíkur fyrir farþega sem lentu í aflýsingunni og það hafi verið val kvartanda að kaupa sér flugmiða frá Akureyri til Reykjavíkur. Aðilum ber ekki saman um það hvort starfsmenn IA hafi verið til staðar á Akureyrarflugvelli til að aðstoða farþega.

Samkvæmt b) lið 1. mgr. 8. gr., sbr. a) lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 á farþegi rétt á því þegar flugi hefur verið aflýst að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til loka ákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Getur flutningur með rútu varla talist til sambærilegra flutningsskilyrða í skilningi ákvæðisins. Ljóst er að miklar raskanir urðu á flugumferð til og frá landsins vegna eldgossins í Eyjafjallajökli í apríl mánuði 2010. Þótt það geti hafa verið hentugt fyrir IA vegna umfangs þeirra raskana sem urðu á flugumferð vegna eldgossins í Eyjafjallajökli að bjóða farþegum upp á fríar rútuferðir milli Akureyrar og Reykjavíkur getur félagið ekki með þeim hætti skert skýran rétt kvartanda skv. reglugerðinni. Það er því niðurstaða FMS að IA beri að endurgreiða kvartanda kostnað vegna flugmiða milli Akureyrar og Reykjavíkur með FÍ þann 26. apríl 2010.

Hvað varðar kröfu kvartanda um greiðslu dagpeninga skv. því sem við á um ríkisstarfsmenn þá er ekki grundvöllur fyrir slíkri kröfu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Hins vegar bar IA skv. b) lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða kvartanda upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd dvalarinnar og hefur IA boðist til að endurgreiða þann kostnað gegn framvísun kvittana. Þá bar IA skv. b) lið 1. mgr. 9. gr. að bjóða kvartanda hóteltgistingu endurgjaldslaust og hefur félagið þegar endurgreitt kvartanda kostnað þar að lútandi.

Í kvörtuninni kemur fram víðtæk gagnrýni á skort á upplýsingum og aðstoð við farþega af hálfu IA. Þar kemur m.a. fram að IA hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IA

er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal endurgreiða kvartanda kostnað vegna flugmiða í samræmi við b) lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Icelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20 apríl 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason