

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 18/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU154 þann 17. júlí 2010

I. Erindið

Þann 12. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A vegna hans og fjölskyldu hans, þeim B, C og D. Í kvörtuninni kemur fram að fjölskyldan hafi eftir ferðalag í Frakklandi átt bókað far með flugi Ryanair frá Brest til London Luton laugardaginn 17. júlí sl. með komutíma í London kl. 16:25. Þaðan áttu þau bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur kl. 22:15 síðar sama daga. Í kvörtuninni kemur fram að þau hafi þau verið í stopulu netsambandi í ferðalagi sínu en þann 7. júlí sl. orðið var við tölvupóst frá IE, dagsettum 2. júlí sl., þar sem tilkynnt var um niðurfellingu flugs þeirra heim frá London. Eftir ítrekaðar tilraunir náðu kvartendur sambandi við IE þann 9. júlí sl. og þeim þá boðið að breyta fluginu yfir á aðra dagsetningu, yfir á annan áfangastað IE eða að fá endurgreitt. Kemur fram að kvartendur hafi í þessu sambandi bent á möguleika á fari með Icelandair heim frá London Heathrow að kvöldi þess 17. júlí sl. og þannig gæti IE komið þeim heim á réttum tíma. Það hafi hins vegar ekki verið möguleiki af hálfu IE heldur hafi þeim verið bent á flug með IE að morgni þess 17. júlí sl. Þar sem að það flug hafi ekki gagnast þeim vegna tímasetningar fyrra flugs þeirra frá Brest til London sættust þau á flug frá London Gatwick að morgni 18. júlí sl. en fóru fram á að fá greiddan kostnað (gistingu, ferðir, mat ofl.) sem af aukanóttinni í London hlyti en því hafi verið neitað af hálfu IE með vísan til þess að í boði væri flug heim að morgni þess 17. júlí og skipti þá engu þótt þau ættu ekki möguleika á að nýta sér það flug. Gerði kvartandi þann fyrirvara að félagið yrði krafið um kostnaðinn sem af breytingunni hlytist eftir heimkomuna.

Í samræmi við símtal kvartanda við IE eftir heimkomu sendi kvartandi IE tölvupóst þann 26. júlí sl. þar sem hlið kvartanda var útskýrð og gerð krafa um að félagið bætti þeim upp tjónið. Er engin viðbrögð bárust höfðu kvartendur aftur samband við IE símleiðis þann 5. ágúst sl. og var IE beðið um að senda staðfestingu á móttöku tölvupóstsins. Þann 9. ágúst sl. barst kvartanda tölvupóstur frá IE þar sem óskað var eftir kvittun fyrir gistingunni en málið yrði skoðað í kjölfarið. Kvartandi segist hafa svarað því til samdægurs að þau teldu sig eiga rétt til endurgreiðslunnar sem og að þau hafi orðið fyrir mun meiri kostnaði en bara vegna gistingarinnar. Í símtali kvartanda og IE þann 11. ágúst sl. áréttaði kvartandi ósk þeirra og sagði jafnframt óþarft að senda IE kvittun fyrir gistingunni fyrr en IE væri a.m.k. búíð að lýsa sig reiðubúíð til að greiða fyrir hana. Kvartandi segir það fljótt hafa komið í ljós að IE ætlaði sér ekki að aðhafast neitt og hafi ekki hafi verið möguleiki á að ræða við yfirmann. Kvartandi segir að í öllum samskiptum við IE hafi kvartendur bent á rétt þeirra til skaðabóta þrátt fyrir tölvupóst frá IE sendan fjórtán og hálfum sólarhring fyrir áætlaða brottför, en þau hafi verið á ferðalagi og ekki átt möguleika á því að lesa tölvupóst sinn reglulega. Þau hafi verið með farsíma meðferðis allan tíma en IE hafi engar tilraunir gert til að ná til þeirra í gegnum hann.

Kvartendur fara fram á að fá greidda dagpeninga sem dugi fyrir gistingu, mat, ferðum og tilheyrandi auk skaðabóta, með vísan til þess að ekki hafi verið hirt um að upplýsa um aflýsinguna með nægum fyrirvara, því þó sendur hafi verið fjölpóstur á alla farþega virtist sem að IE hafi ekki gert neitt í að kynna sér hvort sá tölvupóstur hefði skilað sér til allra eða ekki og í þeirra tilfalli of seint.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 13. ágúst sl., og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 20. september sl. Með bréfi D, hdl., dags. 28. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að áætluð brottför flugs AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur þann 17. júlí sl. hafi verið aflýst og öllum farþegum tilkynnt um aflýsingu flugsins í samræmi við ákvæði 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, þann 2. júlí sl. Jafnframt hafi farþegum verið boðin aðstoð af hálfu IE í samræmi við a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Að öðru leyti hafi IE farið eftir ákvæðum framangreindrar reglugerðar, þ.á.m. ákvæðum 8. og 9. gr. er kvæðu nánar á um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi. Orsök niðurfellinga á flugi AEU154 hafi verið léleg nýting á viðkomandi flugi eftir að sala brást í kjölfar eldgoss í Eyjafjallajökli. Þá segir að IE hafi tilkynnt farþegum sem bókað áttu flug um aflýsingu umrædds flugs, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer.

Með tölvupósti FMS, dags. 29. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartenda. Með tölvupósti frá A, dags. 30. september sl., komu kvartendur á framfæri athugasemdum við framangreinda umsögn IE. Þar ítreka kvartendur það sem áður hafði fram komið um að þau hafi verið stödd á ferðalagi, í stopulu netsambandi, og ekki séð fjölpóst IE fyrr en tæpri viku eftir að hann var sendur út. Þá hafi þeim ekki verið sent SMS þrátt fyrir fullyrðingar IE um slíkt. Áréttu kvartendur að þau hafi ekki komið til Bretlands fyrr en seinnipart 17. júlí sl. og því ekki getað nýtt sér boð félagsins um flug heim frá Gatwick þá um morguninn. IE hafi verið bent á möguleikann á að kaupa fyrir þau far með flugi Icelandair frá London að kvöldi 17. júlí sl. og þannig koma þeim heim á réttum tíma en IE hafi ekki verið tilbúið til þess. Varðandi boð um endurgreiðslu miðans segir kvartandi að hafa verði það í huga að flugmiðar þeirra hafi verið keyptir með fimm mánaða fyrirvara en flug það sem kaupa yrði með þetta stuttum fyrirvara hefði verið margfalt dýrara og endurgreiðslan ekki dugað nema fyrir litlum hluta kostnaðar.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Sá ágreiningur sem hér er til skoðunar snýr að því að hvenær Iceland Express tilkynnti kvartendum raunverulega um aflýsingu flugs AEU154 sem fara átti þann 17. júlí sl. frá London Stansted til Keflavíkur og hvort IE beri ábyrgð gagnvart kvartendum vegna aflýsingar flugsins.

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 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 eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. nema:

i) þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða

ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma eða

iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Þá segir í 4. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum.

IE heldur því fram að með því að félagið hafi tilkynnt kvartendum um aflýsingu flugsins með tölvupósti, dags. 2. júlí sl. hafi félagið fullnægt skyldu sinni um að tilkynna farþegum um að flugi sé aflýst með tveggja vikna fyrirvara og því beri félaginu ekki skylda til greiðslu skaðabóta í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Auk þess heldur IE því fram að kvartanda hafi verið sent SMS í uppgefið símanúmer. IE lítur svo á að félagið hafi að öllu leyti farið eftir ákvæðum reglugerðar 261/2004.

Kvartendur voru staddir í ferðalagi í Frakklandi á þessum tíma og urðu ekki varir tölvupósts frá IE þar sem tilkynnt var um aflýsinguna fyrr en 7. júlí sl. eða 10 dögum fyrir áætlaða brottför flugs þeirra frá London. Að auki bera kvartendur því við að ekkert SMS hafi borist frá IE en þau hafi allan tíman verið með farsíma meðferðis. Með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem sönnunarbyrði um hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugs og í ljósi breytinga sem gerðar voru á lögum um loftferðir nr. 60/1998 með lögum nr. 87/2010, þar sem aukin áhersla hefur verið lögð á mikilvægi neytendasjónarmiða á sviði samgangna og m.a. endurspeglast í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir eða niðurfellingu flugs, er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki sýnt fram á að félagið hafi gengið á fullnægjandi hátt eftir því að kvartendum hafi sannarlega borist tilkynning um niðurfellinguna innan þeirra tímamarka sem c-liður 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gerir ráð fyrir. FMS vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningu um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartandi hefði fengið tilkynningu

um aflýsingu hefði IE átt að hringja þegar kvartandi brást ekki strax við tölvupósti IE. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur hvert vegna aflýsingar á flugi AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur þann 17. júlí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Það er jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur höfðu ekki möguleika á að nýta sér morgunflug IE þann 17. júlí sl. enda á þeim tíma stödd í Frakklandi. Sú breyting sem gerð var á flugleið kvartanda sökum niðurfellingar flugs AEU154 þann 17. júlí sl. og þau áttu bókað far með var gerð í samræmi við b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr., það er breyting á flugleið til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Þar sem áætlaður brottfarartími nýja flugsins var degi síðar en áætluð brottför flugsins sem var aflýst, bar IE að veita viðkomandi farþegum þá aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. auk aðstoðarinnar sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. b-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þannig áttu kvartendur rétt á að fá endurgjaldslaust hótulgistingu, máltíðir í samræmi við lengd tafarinnar og flutning milli flugvallar og gístaðstöðu. Það er því jafnframt niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna hótels fyrir þá aukánótt sem greiða þurfti fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnaði kvartanda vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnaði vegna flutnings milli flugvallar og gístaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Jafnframt skal IE endurgreiða kvartendum kostnað vegna hótulgistingar þá aukánótt sem að greiða þurfti fyrir vegna aflýsingarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr., kostnað kvartanda vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað kvartanda vegna flutnings milli flugvallar og gístaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytisins 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.