

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 33/2012 vegna kvörtunar um greiðslu á breytingargjaldi

I. Erindi

Þann 3. nóvember sl. barst Flugmálastjórn kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur áttu upphaflaga bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU901 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 24. apríl 2010 og með flugi AEU902 til baka til Keflavíkur þann 29. sama mánaðar. Vegna eldgoss í Eyjafjallajökli hafi fluginu til Kaupmannahafnar hins vegar verið aflýst og ekkert orðið af ferðinni. Eldgosið hafi dregist á langinn og kvartendur að lokum ákveðið að hætta við ferðina. Kvartendur hafi í kjölfarið óskað eftir á endurgreiðslu á farmiðum frá IE en því hafi verið hafnað af IE og í staðinn hafi kvartendum verið boðin innleggsnóta. Þegar kvartendur hafi ætlað að nota innleggsnótuna nokkru síðar til að bóka far með IE frá Keflavík til Gautaborgar og til baka hafi þeim verið tjáð að þau þyrftu að greiða breytingargjald að fjárhæð 36.536 kr. Kvartendur hafi mótmælt því að greiða breytingargjaldið þar sem þeir töldu það andstætt þeim reglum sem gilda um rétt flugfarþega. Kvartendur hafi því greitt breytingargjaldið með fyrirvara. Fara kvartendur fram á að IE endurgreiði breytingargjald vegna breyttrar ferðatilhögunar. Í kvörtuninni er vakin athygli á því að fjárhæð þeirrar innleggsnótu sem kvartendum var boðin var 2.900 kr. lægri en sú heildarupphæð sem greidd var fyrir farið til Kaupmannahafnar og til baka.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 4. október 2010. sendi Flugmálastjórn IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 20. og 28. október 2010. Engin umsögn hefur borist frá IE.

Í tilviki kvartenda er ekki farið fram á skaðabætur vegna aflýsingar flugs AEU901 þann 24. apríl 2010 og virðast kvartendur ganga út frá því að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Til að fullnægja rannsóknarskyldu sinni skv. stjórnarsýslulögum hafði FMS engu að síður samband við C hjá Isavia ohf., og óskaði eftir upplýsingum um það hvort Keflavíkurflugvöllur hefði verið opinn þann 24. apríl 2010. Síðar sama dag var það staðfest af Isavia ohf. að Keflavíkurflugvöllur hafi verið lokaður allan 24. apríl 2010 vegna eldgossins í Eyjafjallajökli og engar brottfarir eða komur átt sér stað þann dag.

Þann 3. maí sl. hafði FMS samband við kvartendur og innti þá eftir því hvort mismun á innleggsnótu og fargjaldi mætti ef til vill rekja til greiðslu forfallatryggingar og hvort kvartendur hefðu keypt slíka tryggingu. Svar barst frá kvartendum þann 4. maí sl. þar sem

fram kemur að kvartendur hafi ekki lagt það í vana sinn að kaupa slíkar tryggingar og telji ólíklegt að svo hafi verið í þetta sinn.

Þann 4. maí sl. hafði FMS samband við IE og óskaði eftir upplýsingum um það í hverju mismunurinn á fjárhæð innleggsnótunnar og farmiða fælist. Í svari IE sem barst 7. maí sl. kemur ekki fram í hverju þessi mismunur liggur en að sjálfsagt sé að greiða kvartendum mismuninn.

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. Er sú ákvörðun 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.

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.

Eins og rakið var hér að framan má rekja aflýsingu flugs AEU901 þann 24. apríl 2010 til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og er IE því ekki skaðabótaskyld skv. reglugerðinni. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa hins vegar óhreyfðar. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi farið fram á endurgreiðslu farmiðanna í kjölfar aflýsingarinnar en því hafi verið hafnað af hálfu IE og kvartendum boðin innleggsnóta í staðinn. FMS vill af þessu tilefni taka fram að IE bar skýlaus skylda skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 til að endurgreiða kvartendum að fullu upprunalegt verð farmiðanna og hefðu kvartendur getað knúið á um þá skyldu IE með því að leggja fram kvörtun hjá FMS. Framhjá því verður þó ekki

horft að kvartendur tóku við greiðslu frá IE í formi innleggsnótu. Innleggsnótuna nýttu kvartendur svo til að bóka farmiða fram og til baka til Gautaborgar. Af gögnum málsins verður ekki séð að eiginlegt breytingargjald hafi verið tekið af kvartendum. Þvert á móti virðist sem kvartendur hafi einfaldlega greitt þann mismun sem var á fjárhæð innleggsnótunnar og fargjaldinu til Gautaborgar og baka. Breytir engu í þessu efni hvort þessi mismunur hafi verið kallaður breytingargjald eða eitthvað annað. Kvartendur hefðu verið eins staddir hvað þetta varðar þótt þeir hefðu fengið endurgreitt og síðar notað þá fjárhæð til að greiða fyrir farmiðana. Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á svokölluðu breytingargjaldi er því hafnað.

Fyrir liggur að kvartendur greiddu 67.990 kr. fyrir farmiða fram og til baka til Kaupmannahafnar, sem ekki nýttust vegna aflýsingar. Af gögnum málsins má hins vegar ráða að fjárhæð þeirrar innleggsnótu sem kvartendur fengu í staðinn var 65.090 kr. eða 2.900 kr minna en kvartendur áttu rétt á skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Af gögnum málsins er ekki ljóst í hverju þessi mismunur liggur en IE hefur lýst því yfir að kvartendur geti fengið hann endurgreiddan.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á breytingargjaldi er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 7. maí 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason