

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 48/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI204 15. apríl 2010

I. Erindið

Þann 24. apríl sl. barst Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:45 þann 15. apríl 2010. Fluginu var hins vegar aflýst vegna öskuskýs og flugu kvartendur þess í stað með flugi Icelandair þann 20. apríl 2010 til Stokkhólms í Svíþjóð. Fram kemur að kvartendum hafi verið boðin gistaðstaða á Íslandi og uppihald í einn sólahring en eftir það þurft að standa sjálfir undir öllum kostnaði við gistingu, fæði, flutning milli Reykjavíkur og Keflavíkurflugvallar á brottfarardegi sem og kostnaði við lestarferðir milli Svíþjóðar og Kaupmannahafnar. Eftir ítrekaða kröfu fengu kvartendur að hluta kostnað sinn endurgreiddan frá Icelandair, þ.e. vegna hótulgistingar, fæðiskostnað meðan á Íslandsdvölinni stóð og kostnað við flutning frá Reykjavík til Keflavíkurflugvallar, hins vegar var þeim neitað um endurgreiðslu kostnaðar vegna flutnings milli Stokkhólms og Kaupmannahafnar. Gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarferða milli komuflugvallar í Svíþjóð og Kaupmannahafnar skv. kvittunum auk þess fæðiskostnaðar sem enn stæði út af, m.a. meðan á flutningi til lokaákvörðunarstaðar í Kaupmannahöfn stóð. Þá gera kvartendur margvíslegar athugasemdir við skort á framkvæmd og viðurkenningu Icelandair á skyldum félagsins skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 26. apríl sl. Ósk um umsögn var ítrekuð þann 10. júní sl. og þá jafnframt upplýst um vikufrest til athugasemda en ella yrði ákvörðun tekin í málinu byggð á fyrirbyggjandi upplýsingum kvartenda. Að þeim tíma liðnum og án þess að umsögn Icelandair vegna málsins bærisk, tók FMS málið til ákvörðunar.

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 stjórnsýslulaga 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 fyrir flugrekandann.

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 á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðarinnar. Ekki er véfengt að aflýsing á flugi vegna eldgoss og ösku, líkt og á við í því máli sem hér er til skoðunar, geti falið í sér slíkar óviðráðanlegar aðstæður að leiði til niðurfellingar skaðabótaskyldu flugrekenda skv. 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar fella óviðráðanlegar aðstæður ekki niður rétt flugfarþega til annarrar þjónustu sem boðin skal farþegum skv. a- og b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig skulu farþegar m.a. eiga þess kosta vöð að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilmálum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. og skulu þeim boðnar máltíðir og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

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, í því tilviki sem hér er til skoðunar til Kaupmannahafnar sbr. bókun kvartenda í flugið. Skerða óviðráðanlegar aðstæður ekki þennan rétt farþega. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram 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. Skal tilvik það sem hér er til skoðunar fært undir ákvæði þetta með lögjöfnun. Það er því niðurstaða Flugmálastjórnar að Ícelandair hafi borið að greiða ferðakostnað kvartenda milli komuflugvallar í Svíþjóð og Kaupmannahafnar þegar flug það sem kvartendur fengu far með í stað flugs FI204 sem aflýst var þann 15. apríl 2010 lenti í Stokkhólmi en ekki í Kaupmannahöfn en farþegar eiga rétt á því að flugleið sé breytt til lokaákvörðunarstaðar skv. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sé flugi aflýst. Þá bar Ícelandair að bjóða kvartendum upp á máltíðir á meðan á töf á komu til lokaákvörðunarstaðar í Kaupmannahöfn stóð. Þar sem félagið hafði ekki frumkvæði af því að uppfylla skyldu þessa gagnvart kvartendum er það jafnframt niðurstaða Flugmálastjórnar að Ícelandair skuli endurgreiða kvartendum útlagðan kostnaði þeirra vegna máltíða samkvæmt kvittunum til þess tíma er þeir komu á ákvörðunarstað í Kaupmannahöfn.

Ákvörðunarorð

Ícelandair skal endurgreiða kostnað kvartenda við ferðir milli komuflugvallar í Svíþjóð og Kaupmannahafnar skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og útlagðan kostnað þeirra vegna máltíða til þess tíma er kvartandi kom til lokaákvörðunarstaðar í Kaupmannahöfn skv.

a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna aflýsingar á flugi FI204 þann 15. apríl 2010.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.