



## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 62/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI680 17. ágúst 2011

### I. Erindi

Þann 12. mars sl. var á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 framsendar frá þýsku flugmálastjórninni, Luftfahrt-Bundesamt LBA til Flugmálastjórnar Íslands (FMS), þrjár kvartanir vegna flugs Icelandair (IA) FI680 kl. 16:30 þann 17. ágúst sl. frá Seattle til Keflavíkur. Ein af þessum kvörtunum var frá A sem átti bókað far með framangreindu flugi FI520 til Frankfurt. Áætlaður komutími í Frankfurt var kl. 12:50 þann 18. ágúst sl. Fluginu frá Seattle var hins vegar aflýst sama dag og það átti að fara með vísan til tæknilegrar bilunar og var kvartanda þess í stað boðið boðið far með flugi Lufthansa LH491 frá Seattle til Frankfurt. Raunkomutími kvartanda til Frankfurt var kl. 09:05 þann 19. ágúst sl. sem var seinkun á komutíma um rúma 21 klukkustund. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar flugsins.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. mars sl. í beiðninni var bent á að FMS hafi gefið út ákvörðun nr. 2/2012 vegna sama flugs. Rétt er hér að upplýsa að ákvörðun FMS nr. 2/2012 er tekin á grundvelli kvörtunar frá B sem ásamt kvartanda, C og D átti far með umræddu flugi en allir þessir aðilar voru að ferðast saman og af þeim sökum kom E, faðir B fram fyrir hönd þessara aðila í samskiptum við FMS vegna kvartana þeirra.

Þann 27. mars sl. ítrekaði FMS beiðni um umsögn og sama dag svaraði starfsmaður IA og kvaðst ætla að fara eftir ákvörðuninni og greiða öllum þremur kvartendum samkvæmt henni. Hann benti einnig á að allar þrjár kvartanirnar hafi borist LBA frá sama netfangi og að sama netfang væri gefið upp í kvörtununum og það væri regla Icelandair að tryggja réttmæti krafna með að fá „Bókunar- eða farseðilsnúmer svo hægt sé að rekja og staðfesta ferðalag viðkomandi farþega. Að reikningur sem greiða á inná sé á nafni þess farþega sem á rétt á bótum eða aðstoð. Fyrir fjölskyldu sem ferðast í sömu bókun með sama eftirnafn dugar einn reikningur. Ef lögfræðiskrifstofur eða stofnanir gera kröfu fyrir hópa af ferðamönnum þurfi þeir að fá undirritað umboð frá viðkomandi farþegum með staðfestu bókuna – farseðilsnúmeri, heimilisfangi, e-mail og símanúmeri.“

IA sendi í svári sínu einnig afrit af tölvupósti til E, þar sem segir: „Please note that each passenger has to send in a claim for himself. For us to be able to settle matter we do need them to send us confirmed bank information. 1. IBAN number for your bank Account. 2. SWIFT (bic.) Number for your bank. 3. Name and address of bank. 4. Confirmed name and address of bank.“ Þessi póstur var sendur 20. febrúar sl. og síðan áttu Icelandair og kvartendur ekki í frekari samskiptum.

FMS svaraði IA þann 28. mars sl. og benti á að þetta væru þrjár aðskildar kvartanir, hver með sitt miðanúmer. Einnig var bent á að ástæðan fyrir því að sama netfangið væri gefið upp fyrir alla kvartendur væri sú að þessir aðilar hafi ferðast saman í hóp en það kemur fram í kvörtununum og að tveir af þessum þremur kvartendum hafi sama heimilisfang. Í svári IA sem barst FMS daginn eftir sagði að IA myndi ekki ganga frá greiðslu nema hún væri stíluð á hvern farþega fyrir sig. Að félagið þurfi að tryggja að réttur aðili sé að fá greiðsluna og að félagið hafi ekki fengið svar frá téðum farþega vegna þeirra upplýsinga sem það bað um.

Þann 13. apríl sl. sendi FMS fyrirspurn á E um hvort IA hafi lokið málinu í samræmi við niðurstöður ákvörðunar FMS nr. 2/2012 eins og komið hafði fram í samskiptum við félagið. Í svári E kom fram að engar greiðslur hefðu borist frá IA.

Þann 23. apríl sl. sendi FMS sendi fyrirspurn á IA og benti á að skv. upplýsingum frá kvartendum hafi ekkert gerst í þessu máli og spyr hvort ekki hafi verið ætlunin að greiða kvartendum bætur. Í svári IA daginn eftir kemur fram að málið verði kannað málið en talið sé að það hafi vantað bankaupplýsingar og ítrekað það sem áður hafði komið fram að félagið muni ekki greiða til þriðja aðila.

Þann 8. maí sl. sendi FMS fyrirspurn til E um hvort eitthvað hafi gerst í málinu, ef ekki þá þurfi að senda IA bankaupplýsingar. Í svarpósti daginn eftir kvaðst E ekkert hafa heyrt frá IA og sendi samhliða aðskildar bankaupplýsingar fyrir kvartendur. Sama dag áframsendi FMS bankaupplýsingarnar á IA til að hægt væri að ljúka málinu.

Þann 16. maí sl. sendi FMS tölvupóst til IA þar sem fram kom að þar sem engin hreyfing hafi verið á málinu til þessa þá væri IA gefinn frestur til 21. maí nk. til að ljúka því í samræmi við tölvupóst frá 27. mars sl. Ef það gengi ekki yrði að gefa út nýjar ákvarðanir vegna þessara kvartana. Í svarpósti sama dag sagðist IA ætla að kanna stöðu málsins. Þann 24. maí sl. var E látinn vita að lokavinnsla væri að hefjast vegna kvörtunarinnar og spurður hvort eitthvað hefði heyrst frá IA. Í svári hans sama dag var staðfest að ekkert hefði heyrst frá IA. Þann 25. maí sl. var ítrekað við IA hvort einhver hreyfing væri komin á þetta mál. Engin svör bárust frá félaginu.

Þann 31. júlí sl. var sendur tölvupóstur á IA þar sem bent var á að afgreiðslu þessa máls hefði dregist verulega eða síðan í mars þegar IA kvaðst ætla að fara eftir ákvörðun FMS nr. 2/2012 og stofnunin yrði að gefa út ákvarðanir vegna þessara kvartana ef ekki verði gengið í að klára málin.

Með tölvupósti dags. 30. ágúst sl. staðfesti E að IA væri ekki búin greiða bætur.

### 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.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið 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.

Flugi IA FI680 frá Seattle til Keflavíkur þann 17. ágúst 2011 var aflýst með stuttum fyrirvara. Umsögn IA vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IA með engu móti fært fram sönnur fyrir því að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. IA hefur í samskiptum sínum við FMS lýst því yfir að félagið ætli að greiða kvartanda bætur vegna þessa máls en það hefur hins vegar ekki gerst enn. Þá hefur FMS í ákvörðun sinni nr. 2/2012, er varðaði sama flug og hér er um deilt, kveðið á um skyldu IA til greiðslu skaðabóta. Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða FMS að IA beri að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna aflýsingar flugsins.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartanda 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, hvers flugi er aflýst, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi

ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleyzi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson