

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 72/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI451 22. maí 2011

I. Erindi

Þann 29. júní sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair FI451 frá London til Keflavíkur þann 22. maí sl. Vegna eldgoss var fluginu aflýst og flugu kvartendur þess í stað degi síðar til áfangastaðar. Gera kvartendur kröfu um greiðslu hótél- og fæðiskostnaðar þann sólahring sem töf á brottför stóð sem og kostnað vegna ferða til og frá flugvelli og sanngjarnan símakostnað, en í nokkur skipti reyndu kvartendur að ná sambandi við söludeild Icelandair en án árangurs þrátt fyrir töluverða bið í símanum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. júní sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 25. ágúst og 20. október sl. þar sem jafnframt var upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar væri að vænta. Bárust engar athugasemdir frá Icelandair.

Af samskiptum FMS og kvartenda varð með frekari hætti ljóst hver nákvæm upphæð kröfu kvartenda væri. Samanlagt nam fæðiskostnaður kvartenda þann tíma sem töfin stóð 69,58 GBP og gisting samtals 288,00 GBP fyrir tvö herbergi, samtals 357,58 GBP. Þá hefur fram komið að kvartendur voru ekki komin til flugvallar þegar upplýst var um aflýsinguna. Að auki hafa kvartendur staðfest að Icelandair hafi þegar greitt kvartendum 27.300 ISK upp í kostnað þeirra.

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 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 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 geta farþegar átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar ber flugrekanda 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. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar.

Flugi FI451 frá London til Keflavíkur sem kvartendur áttu bókað far með þann 22. maí 2011 var aflýst vegna eldgoss. Vegna aflýsingar flugsins urðu kvartendur fyrir kostnaði við uppihald sem Icelandair bar að þjónusta þau um samkvæmt 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að Icelandair beri að greiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga þann tíma sem töf á brottför stóð skv. a-liðar 1. mgr. 9. gr. og kostnað við hótulgistingu skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. Þá urðu kvartendur fyrir símakostnaði vegna aflýsingarinnar en skv. 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar áttu kvartendur rétt á að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Ber Icelandair að greiða kvartendum kostnað er svarar til framangreinds. Til frádráttar kemur sú upphæð sem þegar hefur verið staðið skil á af hálfu Icelandair.

Icelandair verður ekki gert að greiða kvartendum kostnað þeirra vegna ferða á grundvelli c-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 enda voru kvartendur ekki komnir út á flugvöll er tilkynning um aflýsingu barst þeim og urðu því ekki fyrir aukalegum kostnaði vegna flutnings á milli flugvallar og gístaðstöðu vegna aflýsingar flugsins.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga þann tíma sem töf á brottför stóð skv. a-liðar 1. mgr. 9. gr. og kostnað við hótulgistingu skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Icelandair greiða

kvartendum samskiptakostnað skv. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Til frádráttar kemur fjárhæð sú sem þegar hefur verið staðið skil á af hálfu Icelandair.

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.

Reykjavík, 11. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét Helga Kristínar

**Meðfylgandi er gagnaskrá máls*