

## **Efni: Ákvörðun FMS vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU153 5. júní**

### **I. Erindi**

Flugmálastjórn Íslands (FMS) barst kvörtun þann 14. júní. Kvörtun snýst um aflýsingu flugs Iceland Express (IE) AEU153 sem fara átti frá Keflavík kl. 1730 til London/Stanstead þann 5. júní 2010.

Kvartandi kveðst fyrst hafa fengið upplýsingar um aflýsinguna þann 2. júní eða þremur dögum fyrir brottför. Kvartanda var boðið annð flug kl. 0600 þann 5. júní eða 1450 þann 6. júní sem hann þáði. Iceland Express hafnaði hins vegar kröfu hans um greiðslu kostnaðar vegna aukagistinóttar sem kvartandi þurfti að greiða vegna aflýsingarinnar.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Flugmálastjórn sendi Iceland Express beiðni um umsögn þann 18. júní sem svo var ítrekuð 4. og 30. ágúst 2010. Þann 9. ágúst barst svar þar sem kemur fram að IE munu svara eins fljótt og mögulegt væri. Þann 30. ágúst kom svo svar frá IE þar sem fram kom að flugingu hafi verið aflýst vegna mjög slæmrar bókunarstöðu og að farþegi hafi látið færa sig yfir á flug London Gatwick án kostnaðar og að niðurfellingarpóstur hafi verið sendur á alla farþega þann 20. maí. Afrit af póstinum fylgdi með í svarinu.

Þann 21. september sendi FMS kvartanda svar IE og bað um staðfestingu á því að hann hafi ekki fengið áður nefndan niðurfellingarpóst IE þann 20. maí. Einnig sendi FMS IE tölvupóst þar sem beðið var um afrit af póstinum frá 20. maí af póstpjóni IE en ekki úr bókunarkerfinu eins og sá sem barst með svari IE. Svar við þeirri beiðni barst frá tæknistjóra IE þann 28. september, þar er um að ræða skjámynd af póstpjóni IE til [kvartanda](#) dags. 20.05.2010 kl. 01:56. Kvartandi svaraði pósti FMS og kannast ekki við að hafa fengið tölvupóst frá IE þann 20. maí. Hann sendi einnig tvo tölvupósta sem hann hafði fengið um upphaflega brottfarartímamann þann 5. júní sem honum bárust frá IE eftir 20. maí. Þann fyrri 23. maí og þann seinni 27. maí þar sem brottför þann 5. júní er staðfest.

Í svari kvartanda við umsögn IE kemur fram að: hann fékk ekki tölvupóst þann 20. maí. Hann hafi bókað hótél sitt eftir þá dagsetningu og hversvegna hefði hann átt að gera það ef hann hafi vitað um aflýsinguna? IE hafi svo haft samband með SMS þremur dögum fyrir brottför, og kvartandi spyr svo fyrst fluginu var aflýst 20. maí afhverju var ekki haft samband við hann fyrr? og finnst dagsetningin sú sem IE kveðast hafa aflýst fluginu á 20. maí vera grunsamleg út frá reglugerð 261/2004. Einnig tekur hann fram að hann hafi skrifað IE sjö sinnum eftir aflýsinguna og spyr afhverju þeir hafi aldrei minnst á 20. maí fyrr?

### **III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands**

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. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Kvörtunin er tvíþætt, annarsvegar um bætur vegna aflýsingar og hinsvegar endurgreiðsla fyrir aukagistinótt og uppihald sem kvartandi varð fyrir í framhaldi af aflýsingu.

Í umsögn IE kemur fram að félagið hafi sent aflýsingu í tölvupósti til kvartanda þann 20. maí og sé þ.a.l. ekki bótaskyldt vegna þess að fluginu hafi verið aflýst með tveggja vikna fyrirvara. Kvartandi hinsvegar kannast ekki við að hafa fengið þennan tölvupóst og segist fyrst hafa fengið að vita um aflýsinguna fyrr en þremur dögum fyrir brottför frá Englandi. Kvartandi getur til stuðnings máli sínu sýnt tvö tölvupósta sem hann fékk frá IE eftir 20. maí sem sýna brottfarardaginn 5. júní frá Keflavík eða óbreyttan brottfarartíma. Það er mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki getað sannað, sbr. 4. mgr. 5. gr. EB rg. 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugs hans á þann máta að það sé undanþegið bótaskyldu. Í fyrsta lagi vegna þess að félagið gerir ekkert til að fá staðfestingu kvartanda á að hann hafi mótttekið skeytið um

aflýsinguna þegar engin viðbrögð eru vegna tölvupóst sem sendur var 20. maí og í öðru lagi vegna þess að félagið sendir í tvígang upplýsingar með upphaflegri dagsetningu flugs eftir að það segist hafa verið búið að aflýsa því. IE beri því að greiða bætur sbr. 7. gr. EB rg. 261/2004. Vegna kröfu um endurgreiðslu á kostnaði vegna aukagistinóttar þá kemur fram í 1.mgr. b-liðar 5. gr. EB rg. 261/2004 að farþegar eigi að fá aðstoð sbr. 9. gr. reglugerðarinnar.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 800 evrur skv. b. lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Einnig skal IE endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað sem hann þurfti að greiða vegna uppihalds og gistingar.

Skaðabæturnar, sem um getur skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávísun eða, ef farþeginn gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávísun og/eða með annarri þjónustu.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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.