

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 005/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi og neitun um far með flugi

I. Erindi

Þann 19. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU154 frá London Stansted til Keflavíkur kl. 22:15 þann 31. júlí sl. Segir í kvörtuninni að þegar kvartandi mætti á flugvöllinn kl. 20:30 þann 31. júlí sl. hafi staðið á brottfararskjá við flug AEU154 til Keflavíkur "Enquire Airline" eða hafið samband við flugfélag. Vandinn hafi þó verið sá að hvergi hafi verið hægt að finna merki IE og starfsmenn vallarins lítið getað aðstoðað. Það hafi ekki verið fyrr en korteri síðar sem flugvallarstarfsmaður kannaði málið og gat bent kvartanda á innritunarbás þar sem lítill hópur fólks hafði myndast. Var þar fyrir kona sem skráði niður nöfn þeirra sem mættir voru í flugið svo hægt væri að bóka hótélherbergi yfir nóttina. Gat hún engar frekari upplýsingar veitt um framhaldið en ljóst var þó að flogið yrði ekki fyrr en degi síðar og þá frá London Gatwick en ekki London Stansted. Þá kemur fram í kvörtuninni að næsta áætlaða flug IE frá London til Keflavíkur hafi verið klukkan 12:10 þann 1. ágúst sl. (sunnudag) frá London Gatwick, en farþegar gátu ekki fengið staðfestingu á því hvort þeim yrði komið fyrir í þeirri vél eða í kvöldvélinni. Kvartandi kaus að fara heim til sín í London og vera þar yfir nóttina en hann bað starfsmenn um að skrá niður nafn sitt til staðfesar á því að hafa mætt á Stanstedflugvöll. Þá kemur fram að kvartandi og faðir hans hafi ítrekað reynt að hringja í IE en einungis fengið símsvara er sagði að söluskrifstofan væri lokuð. Þegar kvartandi kom heim til sín eftir miðnætti varð hann var tölvupóstur er borist hafði frá IE kl. 19:05 þann 31. júlí sl., eða klukkutíma eftir að hann hafði lagt af stað út á flugvöllinn. Kom fram í póstinum að fugl hefði farið í eina af vélum IE og af þeim sökum seinki fluginu og að haft yrði samband með frekari upplýsingar. Kvartandi segir að þegar hann hafi séð póstin hafi verið liðnar 6 klukkustundir síðan pósturinn barst en ekki vottur af frekari skilaboðum frá IE, hvorki með tölvupósti né með síma. Um kl. 1:30 þann 1. ágúst sl. sendi kvartandi IE tölvupóst, bæði í gegn um tölvupóstakerfi á netsíðu IE og í netfangið info@icelandexpress.is til að reyna að komast til botns í því hvernig IE ætlaði að koma sér til Íslands en í póstinum tók kvartandi fram að myndi ekkert heyrast frá IE gerði hann ráð fyrir því að vera settur í sunnudags kvöldvélinu, þ.e. þann 1. ágúst sl.

Þá kemur fram að faðir kvartanda hafi náð í söluskrifstofu IE er hún hafði opnað kl. 11:00 þann 1. ágúst sl. Hafi sölufulltrúi tilkynnt honum að fullbókað væri í bæði flug IE frá London til Keflavíkur þann daginn og sagði jafnframt að reynt hafi verið að ná í kvartanda símleiðis kvöldinu áður. Kvartandi kveður svo ekki vera og segir skjámyndir úr síma sínum sýna fram á að IE hafi ekki reynt að ná í sig á umræddum tíma, en þar komi fram öll símtöl til og frá

honum laugardaginn 31. júlí sl. og fram á sunnudaginn 1. ágúst sl. Þá komi símanúmer hans skýrt fram á upphaflegri bókun.

Með tölvupósti frá IE dags. 1. ágúst sl. fékk kvartandi senda staðfestingu um bókun í flug IE AEU502 frá London Gatwick til Keflavíkur kl. 12:05 þann 2. ágúst sl. Staðfesti sölufulltrúi með tölvupósti til kvartanda sama dag, þann 1. ágúst. sl., öruggt sæti kvartanda með því flugi. Fylgdi afrit af bókun kvartanda í flugið með kvörtuninni.

Í kvörtuninni kemur fram að morguninn þann 2. ágúst sl. hafi kvartandi fengið þær upplýsingar af netsíðunum www.kefairport.is, www.gatwickairport.co.uk, og www.icelandexpress.is, sem og í símtali hans til Gatwickflugvallar, að tæplega tveggja klukkustunda seinkun yrði á flugi AEU502 og var kvartanda jafnframt tjáð í áður nefndu símtali að hann yrði að vera kominn til innritunar í síðasta lagi kl. 12:40 sama dag, eða klukkutíma fyrir raunbrottfarartíma. Þegar kvartandi mætti að innritunarborði á Gatwickflugvelli kl. 12:20 þann 2. ágúst sl. var þar fyrir einn Íslendingur að skrá sig inn. Kvartanda hafi hins vegar verið tjáð að fullbókað væri í flugið og varð niðurstaðan sú að hann fékk sæti í kvöldvél IE klukkan 20:10 samdægurs. Þá kemur fram að kvartanda hafi hvorki verið boðnar veitingar né aðstoð á flugvöllinum vegna farangurs þann tíma sem hann dvaldi þar af þessum sökum. Þá segist kvartandi hafa hitt fyrir tengilið IE á Gatwickflugvelli er sagði tíu tóm sæti hafa verið í hádegisvélinni á sunnudeginum þann 1. ágúst sl.

Að endingu kemur fram að kvörtun hafi verið send til IE með tölvupósti þann 4. ágúst sl. og þar gerð krafa um að IE bætti kvartanda tjón hans. Þann 10. ágúst sl. hringdi starfsmaður IE til kvartanda og bauð honum upp á gjafabréf með fríu flugi sem skaðabót. Þá niðurstöðu sætti kvartandi sig ekki við og krafðist endurgreiðslu auk skaðabóta. Degi síðar sendi kvartandi starfsmanni IE tölvupóst þar sem hann bað um að fá tilboð IE skriflega en við þeim pósti fengust engin viðbrögð þrátt fyrir ítrekun. Kvartandi er ósáttur við þetta og gerir kröfu um endurgreiðslu á upphaflegum farmiða, skaðabætur fyrir hvert það flug sem honum hafi verið neitað um far með, endurgreiðslu á kostnaði vegna flutnings til og frá flugvelli, en vegna reiðhjóls í farangri þurfti hann að fá sendibíl til að keyra sig út á flugvöll, og endurgreiðslu á kostnaði vegna veru á flugvelli.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. ágúst sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð með tölvupósti þann 20. september sl. Með bréfi lögmanns IE, dags. 28. september sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að niðurfelling á flugi AEU154 hafi orðið vegna þess að fugl flaug í hreyfil vélar sem átti að fljúga til og frá Stansted. Viðgerðin hafi tekið lengri tíma en búist hafi verið við og algjörlega ómögulegt hafi verið að koma í veg fyrir þessa bilun eða takmarka áhrifin meira en gert var. Reynt hafi verið að finna aðra vél og sendar fyrirspurnir á alla helstu flugvélamíðlara en ekki hafi það borið árangur. Farþegar hafi verið látnir vita af seinkuninni hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Jafnframt kemur fram í umsögninni að farþegum sem mættu á flugstöð hafi verið boðið upp

á mat og drykk og reynt hafi verið að halda farþegum upplýstum um gang mála. Farþegum er þess óskuðu hafi verið boðin hótलगisting. Þá segir í umsögninni að algjörlega útilokað hafi verið að koma í veg fyrir að fugl færi í hreyfil vélarinar og ekki hafi tekist að finna staðgengisvél. Farþegar hafi verið bókaðir í næsta flug þar sem sæti voru laus. Kvartandi hafi beðið um far með flugi nr. AEU504 en það verið fullbókað þann 1. ágúst sl. og því miður ekki losnað sæti í þeirri vél og hann því farið með flugi AEU501 þann 2. ágúst sl.

Með tölvupósti FMS, dags. 29. september sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda og honum boðið að gera athugasemdir. Með tölvupósti frá kvartanda dags. 8. október sl. kom kvartandi á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Þar tekur kvartandi þá skýringu IE góða og gilda að fugl hafi farið í vél félagsins föstudaginn 30. júlí sl. á leið til Billund í Danmörku en þeim hafi þá átt að vera ljóst amk. einum og hálfum sólahring áður að til hugsanlegrar seinkunar eða niðurfellingar gæti komið á flugi AEU154 frá Stansted daginn eftir og hafi því getað gert viðeigandi ráðstafanir til að aðstoða og upplýsa farþega um gang mála, ef til þess kæmi. Þá lítur kvartandi svo á að málið snúist ekki um ástæður fyrir niðurfellingunni heldur fremur um þann skort á upplýsingum frá IE um framhald mála og hvernig bera ætti sig að til að komast á áfangastað. Þá sé það rétt að hann hafi verið látinn vita um seinkun með tölvupósti en honum hafi ekki borist SMS frá IE. Tölvupósturinn hafi þá borist sér eftir að hann gerði sér för upp á Stanstedflugvöll umrætt kvöld og því til einskis gagns upp á að spara sér ferðina og tilheyrandi kostnað. Þá segir kvartandi það rangt að IE hafi boðið farþegum upp á mat og drykk og að þeim hafi verið haldið upplýstum. Þeir flugvallarstarfsmenn sem reynt hafi að aðstoða farþega sem mætt hafi á völinn gátu engar upplýsingar gefið og ekkert hafi verið gert til að koma upplýsingum til sín um framhaldið. Eftir að tölvupósturinn hafi borist frá IE, þann 31. júlí sl. kl. 19:05, þar sem tilkynnt var um seinkunina, hafi ekki verið haft samband við hann aftur. Það hafi algjörlega verið af eigin frumkvæði sem honum hafi tekist að komast í samband við IE daginn eftir. Þá kemur fram í svari kvartanda að ekki sé rétt að hann hafi farið með flugi AEU501 mánudaginn 2. ágúst sl. Þá hafi verið komið fram yfir hádegi á sunnudeginum, þann 1. ágúst sl., er faðir kvartanda loks náði tali af starfsmanni IE en höfðu þá engar „frekari upplýsingar“ borist frá IE. Það hafi verið hann sjálfur er sagðist gera ráð fyrir því að fara með næstu vél, enda eingöngu verið talað um seinkun, en honum hafi þá verið tilkynnt að hann kæmist ekki fyrr en með hádegisflugi AEU502 frá Gatwick þann 2. ágúst sl. Þá ítrekar kvartandi að þegar hann mætti á Gatwickflugvöll klukkutíma fyrir brottför AEU502 þann 2. ágúst sl. hafi honum verið neitað um far með vélinni þar sem hún væri fullbókuð. Það hafi því ekki verið fyrr enn að kvöldi mánudagsins 2. ágúst sl. sem hann lokst komst á áfangastað, heilum tveimur sólahringum eftir bókað flug.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna aflýsingar á flugi og þegar farþega er neitað um far 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.

Flug AEU154

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skv. 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, skv. c-lið 1. mgr. 5. gr., átt rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að umrædd aflýsing á flugi AEU154 hafi orðið vegna þess að fugl flaug í hreyfil einnar af vélum félagsins. Viðgerðin hafi tekið lengri tíma en búist var við og algjörlega ómögulegt hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir þessa bilun eða takmarka áhrifin meira en gert var. Þá hafi verið reynt að finna aðra vél og sendar fyrirspurnir á alla helstu flugvélamiðlara en engan árangur borið.

Það er mat Flugmálastjórnar að slíkar kringumstæður, þ.e. þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti ekki haft slíka víxlverkun að teljist geti til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er það flug varðar, er leiði til þess að bótaskylda flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar falli niður.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar Íslands að Iceland Express hafi ekki getað sýnt fram á að aflýsing á flugi AEU154 frá London Standsted til Keflavíkur þann 31. júlí sl. hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna aflýsingar á flugi AEU154 þann 31. júlí sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Flug AEU502

Fyrir liggur að kvartandi hafði í höndunum staðfesta bókun í flugi IE AEU502 frá London Gatwick til Keflavíkur kl. 12:05 þann 2. ágúst sl. en staðfestingin var send honum í tölvupósti frá IE kl. 14:30 BDT þann 1. ágúst sl. Þegar kvartandi kom á Gatwickflugvöll til innritunar í umrætt flug AEU502 var honum tjáð að hann kæmist ekki með og fékk hann sæti með kvöldflugi IE 2. ágúst sl.

Í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að þegar flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á, skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilji afsala sér farskráningu gegn bótum skv. skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn komi sér saman um. Ef sjálfboðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far sé flugrekanda heimilt að neita farþega um far. Ef farþega

er neitað um far skuli flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar.

Kvartandi hefur með ítarlegum hætti gert grein fyrir þeirri atburðarrás sem átti sér stað og lagt fram afrit af tölvupósti frá IE sem staðfestir bókun hans í flug AEU502 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 2. ágúst sl. Í ljósi þess að kvartandi fékk ekki far með flug AEU502, með vísan til þess að fullbókað væri í flugið, er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi neitað kvartanda um far í skilningi 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar af leiðandi er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna neitunar um far með flugi AEU502 þann 2. ágúst sl., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá er það jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi átti rétt á að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Í ljós þess er það jafnframt niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá IE vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi ekki, á grundvelli rg. EB nr. 261/2004 né laga um loftferðir nr. 60/1998, rétt til sérstakrar endurgreiðslu frá IE vegna kostnaðar við leigu á sendiferðarbíl til flutnings á farangri sínum né endurgreiðslu á kostnaði vegna geymslu farangurs á London Gatwick þann 2. ágúst sl.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna aflýsingar á flugi AEU154 þann 31. ágúst sl.

Að auki skal Iceland Express greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna neitunar um far í flug AEU502 þann 2. ágúst. Jafnframt skal IE endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu sömu reglugerðar.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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.