

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 41/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU902 8. maí 2010

I. Erindið

Þann 29. nóvember sl. barst Flugmálastjórnar Íslands (FMS), kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU902 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 8. maí 2010. Fluginu var hins vegar aflýst sökum eldgoss í Eyjafjallajökli og flaug kvartandi þess í stað með flugi AEU904 frá Kaupmannahöfn til Akureyrar að kvöldi þess 9. maí 2010 en þaðan var farið með rútu til Reykjavíkur. Sökum aflýsingarinnar dvaldi kvartandi auka nótt á hóteli í Kaupmannahöfn, því sama og hún hafði dvalið á síðustu daga á undan, en kvartandi fékk þær upplýsingar frá IE hún skyldi taka nótu fyrir kostnaði. IE hefur hins vegar neitað að greiða kostnað kvartanda vegna hótulgistingar skv. kvittun upp á 18.839 ISK. Þess í stað hefur IE boðið kvartanda endurgreiðslu að fjárhæð 12.000 ISK eða gjafabréf með félaginu. Þetta sættir kvartandi sig ekki við og gerir kröfu um að IE greiði sér raunverulegan kostnað sinn vegna hótulgistingar sem og hæfilegan fæðiskostnað í samræmi við lengd tafarinnar en kvartandi kom ekki á lokaákvörðunarstað í Reykjavík fyrr en snemma morguns 10. maí 2010.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 6. desember sl. Með tölvupósti B, hdl., þann sama dag komu fram þær skýringar af hálfu IE að kvartanda hefði verið boðin endurgreiðsla hótulkostnaðar fyrir 12.000 kr. eða að fá gjafabréf fyrir 20.000 kr. IE telji sig að því hafa komið til móts við beiðni hennar en skv. hótul-index sé hægt að fá hótulherbergi í Kaupmannahöfn fyrir 12.000 ISK. Með bréfi B dags. 28. desember sl. barst umsögn IE þar sem fram kemur að tafir á umræddu flugi megi rekja beint til eldgossins í Eyjafjallajökli og hafi IE ekki getað afstýrt seinkuninni þó allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar. Farþegi hafi komið með kvittun fyrir hótulkostnaði upp á 830 DKK en viðmiðunarverð IE fyrir gistingu sé 12.000 ISK og sé það í samræmi við viðmiðunarverð á vefsvæði www.hotel.com.

Framangreindar umsagnir IE voru sendar kvartanda til athugasemda með tölvupósti annarsvegar þann 16. desember sl. og hins vegar þann 29. desember sl. Í tölvupósti frá kvartanda dags. 29. desember sl. segir að það sem fram komi í bréfi IE sé rétt. Hins vegar vilji kvartandi áréttta að IE hafi hvorki útvegaði sér hótulgistingu né leiðbeint um hvernig hún ætti að bera sig að. Hún hafi talið skynsamlegast að endurbóka áður notað herbergi. Þetta hafi verið þriggja stjörnu hótul og samkvæmt reynslu hafi sér fundist þetta hagstæð kjör enda hafi hún fengið afslátt vegna fundar sem hún hafi átti erindi á á hótelinu. Gjafabréfið nýtist sér ekki og IE hafi hvorki séð sér fyrir fari út á Kastrup né veitt hressingu á flugvællinum eða á ferðinni frá Kaupmannahöfn til Akureyrar og þaðan til Reykjavíkur um nótt.

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 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. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ekki er véfengt að aflýsing á flugi vegna eldgoss, 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 skal farþegi, ef flugi er aflýst eiga þess kosta vöð að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilmálum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Sé flugleið breytt á þann veg að áætlaður brottfarartími nýja flugsins er a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst skal farþegum jafnframt boðið endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og hótalgisting skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Samkvæmt framangreindu bar IE að bjóða kvartanda endurgjaldslaust upp á hótalgistingu þegar hún neyddist til að bíða eina nótt eftir fari í kjölfar þess að flugi AEU902 sem hún átti bókað far með var aflýst. Hafði IE ekki frumkvæði að slíku boði í því tilviki sem hér er um rætt en fáir farþegar ekki þá þjónustu frá flugrekenda eða flytjanda svo sem þeim ber skv. reglugerð EB nr. 261/2004 og þurfa að greiða fyrir hana sjálfir þá er hægt að krefja flugrekenda eða flytjanda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna þjónustunnar. Kvartandi hefur lagt fram kvittun sem sýnir fram á raunverulegan kostnað sem hún hafði af því að gista aukánótt í Kaupmannahöfn sökum aflýsingar flugs AEU902 en ekki verður litið á krafða upphæði sem óeðlilega. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótalgistingar samkvæmt framlagðri kvittun á grundvelli b-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá bar IE ennfremur að bjóða kvartanda upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Svo var ekki gert af hálfu IE heldur bar kvartandi kostnað af máltíðum sjálf þann

tíma sem töfin stóð, en hvorki var boðið upp á hressingu í fluginu né á leiðinni frá Akureyri til Reykjavíkur. 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 Keflavíkur sbr. bókun kvartanda í flugið eða annars nálægs ákvörðunarstaðar, fallist farþegi á það. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartanda fjárhæð er svari til eðlilegs kostnaðar við máltíðir og hressingu þann tíma er töf á heimkomu hennar stóð skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kostnað kvartanda vegna hótulgistingar samkvæmt framlagðri kvittun, skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 sem og kostnað við máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, vegna aflýsingar á flugi AEU902 þann 8. maí 2010.

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.