

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 45/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU153 17. júlí 2010

I. Erindi

Þann 21. desember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU153 frá Keflavík til London Stansted 17. júlí 2010. Við komu á Keflavíkurlugvöll á brottfarardag var þeim tilkynnt um að flugið hefði verið fellt niður og bókuð í nýtt flug degi síðar til London Gatwick. Af þessu hafi leitt umtalsverð óþægindi og útgjöld.

Fram kemur að flug kvartenda hafi verið bókað í gegnum vefsíðuna Expedia.com og að IE beri fyrir sig að félagið hafi ekki getað náð sambandi við þau þar sem félagið hafi engar tengiliða upplýsingar fengið og liggi ábyrgðin hjá Expedia sem bókunaraðila. Kvartendur segjast hins vegar engin viðbrögð hafa fengið frá Expedia.com þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Samkvæmt bréfi IE sem staðfestir aflýsingu flugs kvartenda frá Keflavík til London Stansted þann 17. júlí 2010 og barst með kvörtun var ástæða aflýsingar flugsins dræm bókun í umrætt flug. Sökum aflýsingar flugsins gera kvartendur kröfu um skaðabætur og endurgreiðslu á kostnaði vegna gistingar og máltíða, kostnaði vegna lestarferðar frá Gatwick til Broxbourn gegnum Tottenham Hale og leigubifreiðakostnaði milli Broxbourn og til heimilis kvartenda.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 29. desember sl. og var beiðni um umsögn IE ítrekuð þann 18. janúar sl. IE óskaði eftir tveggja vikna fresti til skila á umsögn sinni þann 24. janúar sl. og var frestur veittur. Þar sem engin viðbrögð höfðu komið frá IE var beiðni um umsögn ítrekuð þann 18. mars sl. og óskaði IE eftir stuttum fresti þann 28. mars sl. og var frestur veittur. Þar sem umsögn IE hafði enn ekki borist þann 27. maí sl. var IE tilkynnt um lokafrest IE til umsagnar í málinu til 3. júní 2011, ella yrði ákvörðun FMS í málinu byggð á fyrirliggjandi upplýsingum kvartenda. Með bréfi C, hdl., dags. 30. maí sl. barst umsögn IE þar sem fram kom að afleiðingar eldgossins í Eyjafjallajökli hafi verið þær að ferðamannastraumur til landsins minnkaði verulega og hafi fluginu verð aflýst til að komast hjá óbærilegu tjóni. Farþegum hafi verið send tilkynning um aflýsinguna með meira en tveggja vikna fyrirvara, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og einnig með textaskilaboðum til farþega. Kvartendur hafi keypt ferð hjá Ferðaskrifstofunni Expedia. Við bókun hafi því engar upplýsingar verið um farþegana sjálfa heldur einungis upplýsingar ferðaskrifstofunnar. Engin leið hafi verið fyrir IE að ná í umrædda farþega en tilkynning hafi verið send til Expedia. Þá sé ekkert viðskiptasamband milli kvartenda og IE. Um ferðapakka gildi tilskipun EB nr. 90/314 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarpakka en efni tilskipunar hafi verið lögfest með lögum um alferðir nr. 80/1994. Í

reglugerð EB nr. 261/2004 komi fram í 17. gr. að framkvæmdarstjórnin skuli leggja fyrir Evrópuþingið útvíkkun á gildissviði reglugerðarinnar þannig að hún taki til farþega sem hafa farskráningu í flug sem er hluti af pakkaferð, sem tilskipun 90/314/EBE gildi um. Engin slík útvíkkun hafi átt sér stað. Með umsögn IE fylgdi afrit af tölvupósti til llcpackage@support.expedia.co.uk dags. 2. júlí 2010 þar sem tilkynnt var um aflýsingu umrædds flugs.

Með tölvupósti FMS, dags. 1. júní sl., sendi FMS kvartendum framangreinda umsögn IE til athugasemda, ef einhverjar væru. Með tölvupósti sama dag kváðu kvartendur sjónarmið sín þegar fram komin í málinu.

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.

IE hefur borið því við að reglugerð EB nr. 261/2004 eigi ekki við um tilvikið sem deilt er um, heldur gildi um það tilskipun EB nr. 90/314 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðir sbr. lög nr. 80/1994 um alferðir, þar eð flugmiðar hafi verið bókaðir í gegn um vefsíðuna expedia.com og því ekkert beint viðskiptasamband stofnast milli IE og kvartenda. Lög um alferðir gilda um samninga sem gerðir eru á milli farkaupa og ferðaheildsala eða ferðasmásala um kaup á alferðum en skv. 2. gr. laganna er *alferð* fyrirfram ákveðin samsetning ekki færri en tveggja eftirfarandi atriða, þegar ferð er seld eða boðin til sölu á heildarverði og þegar þjónustan tekur til lengri tíma en 24 klst. eða í henni felst gisting: a. flutnings, b. gistingar, c. annarrar þjónustu við ferðamenn sem tekur til verulegs hluta ferðarinnar. Af staðfestingu á bókun kvartenda er ljóst að einungis átti sér stað sala farmiða í flug IE og fellur umræddur samningur þar með utan gildissviðs laga um alferðir nr. 80/1994 sbr. 2. gr. tilskipunar EB nr. 90/314. Tilvik það sem hér um ræðir fellur innan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004 eins og það er afmarkað í 3. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt 7. inngangslíð reglugerðarinnar skulu kvaðir þær sem reglugerðinni fylgja hvíla á starfandi flugrekanda, þ.e. á þeim sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við

þennan farþega. Í 2. málsli. 5. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að uppfylli flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega, skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. Á IE hvílir samkvæmt framsögðu að uppfylla skyldur sem leiða af reglugerð EB nr. 261/2004 og geta farþegar að sama skapi krafist IE um þann rétt sem reglugerðin kveður á um. Ákvæði reglugerðarinnar takmarka ekki rétt þess sem greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni til að krefjast skaðabóta frá ferðasala eða öðrum í samræmi við gildandi lög, sbr. 13. gr. reglugerðarinnar.

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 eiga farþegar einnig rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. nema:

i) þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða

ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma eða

iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Þá segir í 4. mgr. 5. gr. að sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum.

IE ber fyrir sig að hafa verið ómögulegt að koma tilkynningu um aflýsingu á flugi AEU153 til kvartenda þar sem að flugmiðar voru bókaðir í gegnum vefsíðuna expedia.com. Óumdeilt er að kvartendum barst ekki tilkynning um aflýsingu flugsins fyrr en við komu til innritunar á Keflavíkurflugvelli að morgni áætlaðs brottfarardags. Höfðu þau á þeim tíma enga ástæðu til að ætla annað en að flug þeirra væri enn á áætlun og bera kvartendur t.a.m. um að hafa ekki verið upplýst um aflýsingu flugsins þegar þau ferðuðust nokkrum dögum áður með IE til Íslands en á þeim tíma á það flug sem hér er um deilt þegar að hafa verið fellt niður. Rík skylda hvílir á aðila sem ábyrgð ber á skuldbindingum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 til að upplýsa farþega um aflýsingu flugs og ber sá aðili sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst. Beri ábyrgðaraðili fyrir sig ómöguleika á að koma skilaboðum um aflýsingu til farþega verður að sama skapi lögð rík krafa á þann aðila að sýnt sé fram á raunverulegan ómöguleika sem ekki var hægt að yfirstíga þrátt fyrir að allar

tiltækir ráðstafanir hafi verið reyndir í því skyni að koma tilkynningu um aflýsingu á fullnægjandi hátt á framfæri. IE sendi tölvupóst á netfangið llcpackage@support.expedia.co.uk dags. 2. júlí 2010 þar sem tilkynnt var um aflýsingu umrædds flugs. Í málinu hafa ekki verið lögð fram gögn er sýna fram á að aðrar og vænlegri ráðstafanir hafi verið viðhafðar í því skyni að koma upplýsingum til kvartenda um aflýsingu flugs þeirra þrátt fyrir að ástæða hafi verið til. Er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki tekist að sýna fram að viðhafðar hafi verið slíkar ráðstafanir af hendi IE að leysi félagið undan skaðabótaskyldu gagnvart kvartendum skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en það verður ekki talið á ábyrgð kvartenda að upplýsingar sem þau veittu við kaup á farmiðum á vefsíðu expedia.com hafi ekki borist til IE í umrætt skipti.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki getað sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartendum um aflýsingu flugs þeirra með þeim hætti sem reglugerðin kveður á um, né lagt fram fullnægjandi sönnun þess að ómöguleiki hafi staðið í vegi því að tilkynningu um aflýsingu hafi borist kvartendum. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartendum skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005.

Þá skal IE endurgreiða kvartendum kostnað vegna hótalgistingar þá aukánótt sem þau lögðu út fyrir sökum aflýsingar flugs AEU153 17. júlí 2010 skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og kostnað þeirra vegna máltíða þann tíma sem töfin stóð, skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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 og í því tilviki sem hér er til athugunar til London Gatwick sbr. bókun farþega í flugið. Þá segir í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar að þjóni margir flugvellir einum og sama bæ, borg eða héraði og flugrekandi býður farþega flugfar til annars flugvallar en þess sem farþeginn var skráður til skal flugfélagið greiða ferðakostnaðinn milli flugvallanna tveggja eða annars nálægs ákvörðunarstaðar, fallist farþeginn á það. Á kvartendur féll aukinn ferðakostnað er flug þeirra lenti á London Gatwick í stað London Stansted svo sem bókun þeirra í flug AEU153 þann 17. júlí 2010 gerði ráð fyrir. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE skuli endurgreiða kvartendur fjárhæð er svari til mismunar á útlögðum ferðakostnaði þeirra og þeim ferðakostnaði sem þau allt að einu hefðu staðið undir hefði flug þeirra lent á London Stansted.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hvorum kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Iceland Express endurgreiða kvartendum kostnað vegna hótalgistingar þá aukánótt sem þau dvöldu á Íslandi skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað þeirra vegna máltíða þann tíma sem töfin stóð skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Jafnframt skal IE endurgreiða kvartendum kostnað er svarar til

mismunar á útlögðum ferðakostnaði þeirra vegna ferða frá London Gatwick og þeim ferðakostnaði sem þau allt að einu hefðu staðið undir ef flug þeirra hefði lent á London Stansted, þ.e. á lokákvörðunarstað samkvæmt bókun í flug, skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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.