

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 13/2011 vegna kvörtunar um seinkun á flugi AEU278 8. Maí 2010

I. Erindi

Þann 27. maí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU278 frá Varsjá til Keflavíkur þann 8. maí sl. kl. 21:40. Kvartandi mætti á flugvöllinn 12 tímum fyrir brottför og til innritun tveimur tímum fyrir brottför eða kl. 19:40 þann 8. maí sl. Þá komst kvartandi að því að vegna eldgoss yrði sólhringsseinkun á fluginu. Fulltrúi á upplýsingaborði tjáði kvartanda að engir starfsmenn frá IE væru á staðnum en kvartandi gat hvorki fengið að hringja né að senda tölvupóst endurgjaldslaust líkt og kveðið var á um í skilmálum IE. Þá bauð IE ekki upp á hótलगistingu. Kvartandi gisti á hóteli yfir nóttina og kom um hádegi daginn eftir aftur á flugvöllinn. Fékk kvartandi þar þær upplýsingar í gegnum aðra farþega að ekkert flug yrði kl. 21:40 þann daginn, þ.e. 9. maí sl., og að flugi hans hefði seinkað enn frekar eða til kl. 7:20 þann 10. maí sl. Kvartandi bendir á skort á upplýsingum frá IE til flugvallarins en fulltrúi á upplýsingaborði var enn á þessum tíma að gefa upp brottför kl. 21:40 þá um kvöldið. Kvartandi kom aftur á Varsjárflugvöll kl. 20:00 þann 9. maí sl. og eyddi þar nóttinni. Kemur fram í kvörtuninni að fram til kl. 5:00 hafi engar upplýsingar verið sjáanlegar á skjám flugvallarins sem innihéldu flugnúmer hans eða flug til Keflavíkur eða Akureyrar. Þá hafi í það minnsta fram til kl. 6:00 þann 10. maí sl. upplýsingar á skjám gefið til kynna seinkun á flugi frá Akureyri til Varsjár. Þá kemur fram að klukkan 06:45 þann 10. maí sl. hafi kvartandi tekið eftir að flugvélin frá Akureyri hafði lent kl. 6:20. Er kvartandi hugðist kl. 6:50 innrita sig í flug fann hann ekkert innritunarborð en á upplýsingaborði fengust þær upplýsingar að innritun væri lokið og að hann kæmist ekki með vélinni. Þetta kom kvartanda á óvart enda hafi það verið trú hans að innritun þyrfti að hefjast tveimur tímum fyrir brottför. Þá kemur fram að á þessum tíma hafi flugstöðin verið rýmd og kvartandi því ekki haft möguleika á að aðhafast frekar í málinu. Kvartandi bendir á að engar tilkynningar að því er flug hans varðaði hafi heyrst í kallkerfi flugvallarins. Flogið hafi verið frá Varsjá kl. 7:10 eða 10 mínútum fyrr en auglýst hafi verið og vélin því stoppað á Varsjárflugvelli í minna en eina klukkustund. Þá segir að kvartandi hafi á þessum tíma ekki álitnið sig hafa annað val en að bóka nýtt flug frá Varsjá til Kaupmannahafnar og þaðan til Keflavíkur en þetta kostaði hann um 80.000 kr.

Framangreint leiddi til taps á fé, tíma og mikils álags og telur kvartandi sig eiga að lágmarki rétt til endurgreiðslu á þeim flugmiða sem aldrei var notaður sem og endurgreiðslu á kostnaði við hótell, ferðir og fæði á tímabilinu 8. til 10. maí sl. Kvartandi lagði fram kvittanir fyrir kostnaði þeim sem hann varð fyrir á skrifstofu IE þann 18. maí sl.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti, dags. 8. júní sl. Þann 18. júní sl. óskaði B, hdl. fyrir hönd Iceland Express, eftir viðbótarfresti um viku sem FMS veitti. Með bréfi B, hdl., dags. 24. júní sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að brottför flugs AEU278 hafi verið áætluð laugardaginn 8. maí sl. en af óviðráðanlegum ástæðum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli, hafi þurft að fresta brottför til kl. 7:20 mánudaginn 10. maí sl. Hafi ekki verið nein leið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfarartíma flugsins. Þá hafi öllum farþegum verið kynntur réttur sinn sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Afgreiðsla á máli þessu lá niðri hjá FMS vegna sumarleyfa og mikils álags fram í nóvember sl. Með tölvupósti FMS, dags. 10. nóvember sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda til athugasemda. Með tölvupósti frá A, dags. 24. nóvember sl. kom kvartandi á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Ítrekar kvartandi að IE hafi hvorki séð fyrir netaðgangi, máltíðum né hótलगistingu. Sími hans hafi verið óvirkur og hann ekki haft aðgang að tölvupósti sínum en engar upplýsingar um hið seinkaða flug var að fá á upplýsingaborði flugvallarins. Sökum alls þessa hafi hann ekki haft tæknilega möguleika á að fylgjast með tilkynningum frá IE. Hann hafi fengið alla sína vitneskju um stöðu flugsins frá öðrum farþegum. Kvartandi bendir einnig á að hann hafi fylgst alla nóttina með upplýsingaskjám sem fram til 6:00 þann 10. maí sl. hafi gefið til kynna seinkun. Þá hafi hann klukkan 6:45 tekið eftir því að flugvél frá Akureyri væri lent og hann þá strax farið til innritunar en verið of seinn. Innritunartími hafi verið mjög skammur. Engin tilkynning um innritun hafi komið í kallkerfi flugvallarins og eini vottur af upplýsingum um flugið var á upplýsingaskjá sem þó sýndi ekki réttar upplýsingar þegar minna en ein klukkustund var eftir af innritunartíma. Kvartandi tekur fram að hann sé ekki pólskur og hafi því ekki getað leitað til ættingja né vina eða getað notfært sér þær upplýsingar eða aðstöðu sem aðrir farþegar höfðu. Þá kemur fram að kvartandi sjái tvo möguleika í stöðunni, annaðhvort að IE endurgreiði honum útlagðan kostnað, fæði, hótलग og flutning milli flugvallar og gistiaðstöðu eða að IE endurgreiði honum farmiðann sem hann gat ekki notað vegna skorts á upplýsingagjöf IE.

Með tölvupósti FMS til IE þann 6. janúar sl. var óskað eftir því að IE upplýsti nánar um með hvaða hætti kvartanda hafi verið haldið upplýstum um stöðu flugsins og brottför þess. Óskað var eftir því að upplýsingarnar bærust FMS innan viku tíma. Engar slíkar upplýsingar höfðu borist frá IE að þeim tíma liðnum.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi farþega vegna seinkunar 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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Í 9. gr. er tilgreind sú þjónusta sem farþegi á rétt á í þessum tilvikum en farþegum skal boðið endurgjaldslaust máltíðir og hressing í samræmi við lend tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., auk þess sem farþegum skal boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu sbr. 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Sé ástæða til að ætla að brottförin verði a.m.k. degi síðar en áður var tilkynnt skal farþega boðin hótalgisting og flutningur á milli flugvallar og gístaðstöðu sbr. b- og c- lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Sé seinkunin a.m.k. fimm klukkustundir skal farþega, skv. iii-lið 1. mgr. 6. gr., boðin aðstoðin sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar, sem er eftirfarandi:

- *að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr., upprunalegt verð farmiðans fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar sem farnir hafa verið ef flugið þjónar engum tilgangi lengur með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans og, ef við á,*
- *flug til baka til fyrsta brottfararstaðar eins fljótt og auðið er,*

Kvartandi hefur með ítarlegum hætti gert grein fyrir þeirri atburðarrás sem átti sér stað daganna 8.- 10. maí sl. og orsakir þess að hann missti af brottför flugs IE eftir að því hafði ítrekað verið seinkað, en heildarseinkun flugsins nam rúmum 32 klukkustundir. Vegna þessa bókaði kvartandi að endingu nýtt flug frá Varsjá til Kaupmannahafnar og þaðan frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Er það mat Flugmálastjórnar að skort hafi fullnægjandi leiðbeiningar af hálfu IE til kvartanda um stöðu flugsins og nýjan brottfarartíma þess og verði IE af þeim sökum að bera hallan af því að kvartandi fékk ekki far með flugi IE frá Varsjá til Keflavíkur umrætt sinn, þrátt fyrir að hafa gert það er í hans valdi stóð til að afla sér upplýsinga um brottfarartíma flugsins. Í ljós þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt að fá endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiða síns frá Varsjá til Keflavíkur, sbr. a- lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Það er jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. i- og ii-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi átti rétt á að fá endurgjaldslaust máltíðir í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., endurgjaldslaust hótalgistingu sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. og flutning milli flugvallar og gístaðstöðu, sbr. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Þá bar að bjóða kvartanda að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti honum að kostnaðarlausu sbr. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Flugmálastjórn bendir á að óviðráðanlegar aðstæður s.s. eldgos fella ekki niður rétt á þeirri þjónustu sem ber að veita farþegum skv. 9. gr. Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi að auki rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna hótels fyrir þá aukanótt sem sem hann þurfti að kaupa vegna seinkunarinnar, sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og

endurgreiðslu á kostnaði við máltíðir í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kvartanda verð farmiða síns frá Varsjá til Keflavíkur skv. a-/lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. Jafnframt skal IE endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótels þá aukanótt sem hann þurfti að greiða fyrir vegna seinkunarinnar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. og kostnað við máltíðir í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. 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.