

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 54/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU153 17. júlí 2010

### I. Erindi

Þann 23. mars sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU153 frá Keflavík til London Stansted kl. 17:30 þann 17. júlí 2010. Fluginu var hins vegar aflýst og barst kvartanda tilkynning um aflýsingu með tölvupósti þann 16. júlí 2010 og fékk hún þess í stað bókun í flug til London Gatwick þann 18. júlí 2010. Af þessu leiddi kostnaður vegna auka gistinætur í Reykjavík (12000 ISK), matarkostnaður (4000 ISK), ferðakostnaður frá London Gatwick að heimili (32 GBP) og kostnaður vegna símtala í þjónustusíma IE og við að ná tali af þeim sem ætlaði að sækja kvartanda á London Stansted á komudegi (10 GBP). Gerir kvartandi kröfu um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar sem og greiðslu skaðabóta skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 28. mars sl. og var beiðni um umsögn IE ítrekuð þann 27. maí og 28. júní sl. Með bréfi B, hdl., dags. 7. júlí sl. barst umsögn IE þar sem fram kom að öllum farþegum flugs AEU153 þann 17. júlí 2010 hafi verið tilkynnt um niðurfellingu flugsins með tölvupósti og textaskilaboðum í farsíma þann 2. júlí 2010. Farþegum hafi verið gefinn kostur á að færa sig á flug til Gatwick fyrr um daginn, degi síðar þann 18. júlí án nokkurrar milligjafar, breyta um áfangastað að eigin vali án aukakostnaðar eða hætta við bókun og fá að fullu endurgreitt. Kvartandi samþykkti að breyta flugleið og fljúga til London Gatwick þann 18. júlí kl. 7:00. Í öllu hafi verið fylgt reglum reglugerðar 261/2004. Kvartandi hafi kosið að breyta flugmiða sínum og aflýsing flugsins tilkynnt með meira en 14 daga fyrirvara. Í ljósi þessa eigi kvartandi enga kröfu á hendur IE. Með umsögn IE fylgdi afrit af tölvupósti með tilkynning um niðurfellingu flugs, dags. 2. júlí 2010.

Með tölvupósti FMS, dags. 8. júlí sl., var kvartanda gefinn kostur á að koma að athugasemdum við umsögn IE og frekari sjónarmiðum vegna málsins. Í tölvupósti kvartanda dags. 9. júlí sl. kom fram að lokaákvörðunarstaður upphaflega flugsins hafi verið London Stansted sem sé 72 mílur (116 km.) frá London Gatwick. Rangt sé hjá IE að öllum farþegum hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins þann 2. júlí en henni hafi fyrst borist tilkynningu þess efnis þann 16. júlí og þá einungis með tölvupósti en ekki með textaskilaboðum. Þá hafi hún ekki náð tali af IE þann 16. júlí þar sem þjónustusími hafi ekki verið opinn allan sólahringinn og ekki opinn að kvöldi. Vegna þessa hafi hún fyrst þann 17. júlí átt möguleika á að breyta flugmiða sínum og þarf af leiðandi misst af morgunflugi þann daginn sem hefði verið betri kostur fyrir sig að nýta. Framangreint sé ástæða þess að hún hafi valið það flug sem til boða

stóð þann 18. júlí 2010 kl. 07:00 til London Gatwick en hún hafi orðið fyrir umtalsverðum kostnaði vegna breytinganna.

### 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 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 hefur lagt fram afrit af tölvupósti dagsettum þann 2. júlí 2010 sem félagið ber um að hafa verið sendur kvartanda til tilkynningar um aflýsingu flugsins. Kvartandi segist aftur á móti aldrei hafa mótttekið framangreindan póst og fyrst orðið ljós aflýsing flugsins þann 16. júlí

2010 eða degi fyrir áætlaða brottför þess. Í ljósi framburðar kvartanda og annarra atvika málsins er það mat FMS að IE hafi ekki getað sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins innan þeirra tímamarka sem reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um og leiði til þess að skaðabótaskylda félagsins skv. 7. gr. reglugerðarinnar falli niður. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartanda skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005.

Þá skal IE greiða kvartanda kostnað vegna gistingar þá aukanótt sem hún dvaldi á Íslandi sökum aflýsingar flugs AEU153 skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og kostnað kvartanda vegna máltíða þann tíma sem töfin stóð, skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal IE greiða kvartanda kostnað er svarar til tveggja símtala skv. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 Stansted 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 það sem henni var boðið í stað þess aflýsta lenti á London Gatwick í stað London Stansted. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE skuli greiða kvartanda fjárhæð er svari til mismunar útlagðs kostnaðar við ferðir frá London Gatwick að heimili hennar og þeim ferðakostnaði sem hún allt að einu hefði staðið undir við ferðir hefði flug hennar lent á lokaákvörðunarstað á London Stansted.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005, kostnað vegna gistingar þá aukanótt sem hún dvaldi á Íslandi sökum aflýsingar flugsins skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar og kostnað vegna máltíða þann tíma sem töfin stóð skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Þá skal IE greiða kvartanda kostnað er svarar til tveggja símtala skv. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Jafnframt skal Iceland Express greiða kvartanda fjárhæð er svari til mismunar útlagðs ferðakostnaðar og þeim ferðakostnaði sem hún allt að einu hefði staðið undir hefði flug hennar lent á lokaákvörðunarstað á London Stansted 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.