

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 105/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI688 þann 10. nóvember 2017.

I. Erindi

Þann 10. maí sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá Susan Barber. Kvartandi átti bókað flug með flugi Icelandair FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 10. nóvember en fluginu var aflýst. Fengu farþegar bókað nýtt far með flugi Icelandair daginn eftir kl. 17:50 og seinkaði komu farþega til Keflavíkur því um sólarhring.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að kl. 17:00 á brottfarardeggi, þ.e. einni klukkustund fyrir brottför, hafi öryggishliðum verið lokað vegna atviks í brottfararsal á flugvellingum og hafi allir farþegar sem staddir voru í flugstöðinni þurft að fara aftur í gegnum öryggisleit. Öryggishlið hafi opnast aftur kl. 20:43 síðar sama dag. Þá kemur fram í kvörtun að af 300 flugum sem áætluð voru til brottfarar umræddan dag hafi eingöngu 24 þeirra verið felld niður og eitt af þeim flugum hafi verið flug FI688.

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar. Í svari félagsins, dags. 5. maí 2018, kom fram að stuttu fyrir brottför á flugi FI688 varð öryggisbrestur á brottfararflugvellingum en samkvæmt upplýsingum flugrekanda sprakk rafhlaða í tösku hjá farþega í aðalinnritunarsal flugvallarins. Í kjölfarið þurftu allir farþegar á flugvellingum að ganga aftur í gegnum öryggisleit. Ollu þessar tafir 3-4 klukkustunda seinkun á brottför flugsins sem gerði það að verkum að flugáhöfnin rann út á hámarki leyfilegs vinnutíma flugáhafna. Því þurfti að aflýsa fluginu og framkvæma það næsta dag. Félagið tekur fram að 26 flugum hafi verið aflýst og því hafi ekki verið um einangrað tilvik að ræða hjá Icelandair. Þá tiltekur félagið að þetta hafi verið óviðráðanlegt atvik sem félagið gat ekkert gert til að koma í veg fyrir og sé því ekki um bótaskyldu að ræða af hálfu félagsins.

Samgöngustofa sendi kvartanda svör Icelandair til athugasemda. Í svari kvartanda, dagsett 18. maí 2018, hafnar kvartandi forsendum Icelandair.

Þann 14. ágúst 2018 óskaði Samgöngustofa eftir nánari upplýsingum frá Icelandair um vinnutímareglur áhafna þeirra og hvernig þær reglur áttu við í máli þessu. Í svari Icelandair við framangreindri fyrirspurn, dags. 17. ágúst 2018, kom eftirfarandi fram: