



## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 77/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 5W504 4. júlí 2011

### I. Erindi

Þann 11. júlí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B og C. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W504 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 4. júlí sl. Fluginu var hins vegar aflýst og var kvartendum tilkynnt um það með tölvupósti þann 21. júní sl. eða 13 dögum fyrir áætlaða brottför. Þess í stað fengu kvartendur far með flugi IE 5W502 þann 5. júlí sl. Vegna seint framkominnar tilkynningar um aflýsingu flugsins gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta auk þess að gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar þá aukanótt sem dvalið var í London sökum aflýsingar flugsins.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. júlí sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 23. ágúst. Með tölvupósti FMS dags. 4. nóvember sl. var IE upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar væri að vænta í málinu, byggð á fyrirliggjandi gögnum málsins. Engar athugasemdir bárust frá IE. Í tölvupósti dags. 17. nóvember sl. staðfestu kvartendur að úr ágreiningi aðila hefði ekki verið leyst.

### 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 flugfarþega er fjallað 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. reglugerðarinnar. 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. reglugerðarinnar. Þá eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í

samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) lið c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerð EB nr. 261/2004.

Flugi 5W504 frá London Gatwick til Keflavíkur sem kvartendur áttu bókað far með þann 4. júlí 2011 var aflýst. Ekki er annað fram komið en að kvartendum hafi verið tilkynnt um aflýsingu þess þann 21. júní 2011 eða 13 dögum fyrir áætlaðan brottfarardag flugsins. Í ljósi þessa ber IE að greiða hverjum kvartendum bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Þá gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar þá aukánótt sem dvalið var í London sökum aflýsingar flugsins. Ber IE að greiða kvartendum kostnað þeirra við hótलगistingu samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Iceland Express skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal IE greiða kvartendum kostnað vegna hótलगistingar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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.

Reykjavík, 18. nóvember 2011

Halla S. Sigurðardóttir

Margrét Helga Kristínar