

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 58/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI603 6. apríl 2011

### I. Erindi

Þann 17. apríl sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Icelandair (IA) FI603 frá Keflavík til Toronto þann 6. apríl 2011. Fluginu var hins vegar aflýst og var kvartendum tilkynnt um það með slíkum fyrirvara að ekki kæmi til skaðabótaskylda félagsins skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Var kvartendum boðið að velja á milli þriggja kosta í stöðunni: a) hætta við ferðina og fá að fullu endurgreidda farmiða, b) flug til Kanada samdægurs með millilendingu í Bandaríkjunum eða c) beint flug til lokaákvörðunarstaðar við fyrsta mögulega tækifæri. Þar sem kvartendum voru ómögulegir fyrri tveir kostirnir þáðu þau þann síðastgreinda en fyrsta mögulega flug milli Keflavíkur og Toronto reyndist vera þann 13. apríl 2011. Gera kvartendur kröfu um að IA greiði kostnað sem af hlaust vegna gistaðstöðu og máltíða þann tíma sem töf á brottför þeirra stóð en IA hefur neitað slíkri greiðsluskyldu með vísan til þess að tilkynnt hafi verið um aflýsingu innan rétttra tímamarka en þar með sé félagið laust undan skyldu til bjóða farþegum upp á þjónustu skv. 9. gr. reglugerðarinnar. Kvartendur gera jafnframt kröfu um greiðslu kostnaðar vegna ferða milli Keflavíkurflugvallar og Reykjavíkur en kvartendur ferðuðust til Keflavíkur á upphaflega áætluðum brottfarardegi til að semja þar við bílaleigufyrirtæki en þann dag bar þeim að standa skil á bíl sem tekinn hafði verið á leigu í samræmi við upphaflega ferðaáætlun.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. apríl sl. og barst umögn IA með tölvupósti C samdægurs. Þar kemur fram að farþega hefði verið tilkynnt í tíma um niðurfellingu á flugi og boðin endurgreiðsla eins og reglur kveði á um. Einnig hafi farþega verið boðið upp á að vera færður í annað flug IA til Bandaríkjanna og að séð yrði um kostnað sem til félli vegna flugs milli Bandaríkjanna og Kanada, þó svo að EU reglugerð gerði ekki ráð fyrir því ef tilkynnt um niðurfellingu innan tímamarka, þ.e. 14 dögum fyrir brottför. Einhverra hluta vegna hafi þessi farþegi ekki getað ferðast í gegn um Bandaríkin og honum því boðin full endurgreiðsla sem hann vildi ekki þiggja. Hann hafi þá viljað halda þeirri breytingu á bókun sem gerð hafði verið fyrir hann og það verið gert.

Með tölvupósti FMS dags. 6. maí sl. var kvartendum gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins og athugasemdum við umsögn IA. Bárust athugasemdir kvartenda með tölvupósti dags. 7. maí sl. þar sem segir að IA sé í villu í fyrsta lagi varðandi skyldur sínar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 en félaginu beri skylda til að þjónusta farþega skv. 9. gr. reglugerðarinnar sé flugi aflýst þó svo ekki komi til greiðslu skaðabóta á grundvelli 7. gr. Í öðru lagi sé rangt að félagið hefði fullnægt skyldu sinni skv. 8. gr. með því að bjóða flug til Boston eða New York og þaðan væri flutningur til Kanada á ábyrgð farþega. Þá benda

kvartendur á að þegar hafði verið greitt fyrir hótलगistingu á Íslandi í samræmi við upphaflega ferðaáætlun og því hafi endurgreiðsla á fluginu ekki verið mögulegur kostur svo og hafi flug um Bandaríkin verið þeim ómögulegt. Þá megi telja kostnað sem gerð hafi verið krafa um vegna hótलगistingar þá viku sem töfin stóð hóflegan.

### 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 þeirri aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Er skylda til að framangreindrar aðstoðar óháð því hvenær farþegum er tilkynnt um aflýsingu á flugi ólíkt því sem við á um rétt til greiðslu skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar. Bar Ícelandair þannig skylda til að bjóða kvartendum að fá flugleið breytt, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið væri jafnframt því að bjóða kvartendum endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu sem og hótलगistingu þann tíma sem farþegar neyddust til að bíða eftir flugi til lokaákvörðunarstaðar í Toronto. Fyrir liggur að Ícelandair uppfyllti ekki framangreinda skyldu sína og báru kvartendur sjálf kostnað við uppihald. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að Ícelandair skuli greiða kvartendum kostnað vegna gistingar þær aukanaður sem þau dvöldu á Íslandi sökum aflýsingar á flugi FI603 þann 6. apríl sl. skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og skuli Ícelandair greiða kostnað við máltíðir og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

Kvartendur hafa gert kröfu um greiðslu kostnaðar við ferðir milli Reykjavíkur og Keflavíkurflugvallar á upphaflega áætluðum brottfaradegi með vísan til c-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en þau neyddust til að ferðast til flugvallarins þann dag vegna

bílaleigubíls sem þeim bar að standa skil á í samræmi við upphaflega ferðaáætlun. Verður tilvik þetta ekki fært undir ákvæði c-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og verða kvartendur að halda kröfu um greiðslu umrædds kostnaðar uppi á öðrum vettvangi kjósi þau svo.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartendum kostnað vegna hótulgistingar þær aukanætur sem þau dvöldu á Íslandi sökum aflýsingar á flugi FI603 6. apríl 2011 skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá skal Icelandair greiða kvartendum kostnað við máltíðir og hressingar í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-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 2. ágúst 2011