



## INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2011, þann 30. nóvember er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

### ú r s k u r ð u r

í máli nr. IRR 11070188

### vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands í máli Iceland Express og Jette P. Rasmussen.

#### I. Kröfur, kærufrestir og kærueimild

Þann 17. júlí 2011 barst ráðuneytinu kæra Iceland Express (hér eftir nefnt IE), kt. 700497-2919, Efstalandi 26, 108 Reykjavík, vegna ákvörðunar Flugmálastjórnar Íslands (hér eftir nefnd FMS) í máli Jette P. Rasmussen (hér eftir nefnd JR) nr. 34/2011 frá 14. apríl 2011. Með ákvörðun FMS var IE gert að greiða JR bætur að fjárhæð 400 evrur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Krefst IE þess að ákvörðun FMS verði felld úr gildi og félaginu verði ekki gert að greiða bætur vegna aflýsingar á flugi AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 25. ágúst. 2010. FMS krefst þess að hin kærða ákvörðun verði staðfest og að kröfu IE um að félaginu sé ekki skylt að greiða skaðabætur verði vísað frá eða hafnað. JR hefur ekki gert sérstakar kröfur við meðferð málsins hjá ráðuneytinu og lítur ráðuneytið svo á að í því felist að krafist sé staðfestingar hinnar kærðu ákvörðunar.

## **II. Kæruefni og ákvörðun FMS**

IE er ferðasali sem annaðist flug AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 25. ágúst 2010. Var fluginu aflýst og er deilt um bótaábyrgð IE vegna aflýsingarinnar.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

### **I. Erindi**

Þann 23. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá Ástvaldi Draupnissyni f.h. tengdamóður sinnar Jette Pia Rasmussen (kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar 25. ágúst sl. Þegar hún mætti upp á Keflavíkurlflugvöll var henni tjáð að flugið hefði verið fellt niður og hún skyldi koma aftur næsta dag. Beiðni hennar um endurgreiðslu farmiðans og hótalgistingu var hafnað með vísan til þess að hún hafi verið látin vita af aflýsingunni með 14 daga fyrirvara. Kvartandi keypti þá miða með næstu vélf Icelandair til Kaupmannahafnar með brottför kl. 1.00 26 ágúst sl. Þá kemur fram að kvartandi hafi síðar fengið farmiða sinn með Iceland Express endurgreiddan eftir kröfu Ástvaldar þess efnis.

Kvartandi gerir kröfu um greiðslu skaðabóta að upphæð 400 evrur með vísan til þess að hún hafi ekki fengið upplýsingar um breytingar á flugi sínu fyrr en með tölvupósti þann 20. ágúst sl., fimm dögum fyrir flugið, en þennan póst sá hún ekki þar sem hún dvaldi á Íslandi. Þá hafi ekki verið haft samband við hana í gegnum farsíma hennar en hann hafi hún haft meðferðis meðan á Íslandsdvalinni stóð. IE hefur neitað henni um greiðslu skaðabóta þessara með vísan til þess að tölvupóstur hafi verið sendur til hennar 3. ágúst sl. þar sem breytingar á fluginu hafi verið tilkynntar en kvartandi segir sig ekki hafa mótttekið umræddan tölvupóst.

Staðfesting kvörtunar barst frá kvartanda sjálfri með tölvupósti þann 17. mars sl.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 25. október sl. og óskaði IE eftir auknum svarfresti þann 3. desember sl. sem veittur var í tvær vikur.

þann 25. ágúst sl. þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir hafi ekki verið hægt að ná í farþega með þeim leiðum sem hún bauð upp á. Þá er ítrekað að farþegi hafi fengið fargjaldið endurgreitt. Með umsögn IE fylgdi afrit af áðurnefndum tölvupóst þann 3. ágúst sl. með tilkynningu um niðurfellingu flugs þann 25. ágúst sl.

Með tölvupósti FMS, dags. 27. desember sl., sendi FMS kvartanda framangreinda umsögn IE til athugasemda. Með tölvupósti dags. 28. desember sl. bárust athugasemdir kvartanda þar sem fram kom að ekki hefði borist tölvupóstur þann 3. ágúst sl. en allir aðrir tölvupóstar hafi þó borist. Aldrei hafi verið reynt að ná í heimasíma hennar þrátt fyrir að þar væri landskóði til staðar en þar sé númeravísir. Þá hafi aldrei verið reynt að ná í farsíma hennar og jafnvel þó svo að landskóða hafi þar vantað bat heimasímanúmerið með sér hver hann væri, ef raunverulegur áhugi hefði verið til staðar á að ná sambandi við hana. Þá undrast kvartandi á að ef sendur hafi verið tölvupóstur þann 3. ágúst sl. þar sem óskað hafi verið eftir upplýsingum um hvað hún hafi viljað gera, af hverju ekkert hafi verið aðhafst fyrr en þann 20. ágúst þegar engin svör bárust frá henni. Kvartandi segir útlagðan kostnað hennar vegna þessarar hrakfara og vegna vinnutaps nema hærri upphæðum en þær 400 evrur sem farið sé fram á.

### **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 loftferðalaga. 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 og 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.

Sá ágreiningur sem hér er til skoðunar snýr að því á hvenær Iceland Express tilkynnti kvartanda raunverulega um aflýsingu flugs AF1903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar 25. ágúst sl. og hvort IE

- i) þeim sé tilkynnt 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 heldur því fram að félagið hafi tilkynnt kvartanda um aflýsingu flugsins þann 25. ágúst sl. með tölvupósti, dags. 3. ágúst sl., og því lítur IE svo á að félagið sé ekki bótaskylt gagnvart kvartanda vegna aflýsingar flugsins.

Kvartandi neitar því að hafa fengið umræddan tölvupóst frá IE og segist fyrst hafa fengið vitneskju um aflýsinguna á Keflavíkurflugvelli þann 25. ágúst sl. Kvartanda barst tölvupóstur frá IE 5 dögum fyrir brottför flugsins, þann 20. ágúst sl., þar sem tilkynnt var um aflýsingu flugsins en tilkynninguna hafði kvartandi ekki séð en hún var stödd í ferðalagi á Íslandi á þessum tíma.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Flugmálastjórnar 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 fyrr en á Keflavíkurflugvelli þann 25. ágúst sl. á brottfarardegi flugsins. Hafi IE sent tölvupóst til kvartanda 3. ágúst sl. svo sem félagið ber fyrir sig að hafa gert, gerði IE ekkert í því að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði sannanlega borist tilkynningin um aflýsingu flugsins, jafnvel þótt að félagið hefði ekki fengið nein viðbrögð frá kvartanda við tölvupóstinum. Þá hefur IE heldur ekki sannað að félagið hafi viðhaft allar tiltækar ráðstafanir til að ganga úr skugga um hvort kvartanda hefði borist tilkynning um aflýsingu flugsins eftir tölvupóst til kvartanda þess efnis þann 20. maí sl., en þá var frestur IE til tilkynningar um aflýsingu flugs með þeim áhrifum að réttur farþega til skaðabóta félli niður þegar liðinn, sbr. c-liður 1. mgr. 5. gr. FMS vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningu um aflýsingu má koma til farþega með tölvupósti, SMS og símtali. Til að tryggja að kvartandi hefði fengið tilkynningu um aflýsingu hefði IE átt að senda henni SMS eða hringja þegar kvartandi brást ekki við tölvupóstinum. Verður ekki litið svo á að vöntun á tilgreiningu landskóða við farþegamánum farþega á bókuþegar leiði til þess að skylda IE til að viðhafa allar mögulega

### **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.*

### **III. Málsástæður, umsögn FMS og meðferð málsins í ráðuneytinu**

Kæra IE barst ráðuneytinu með bréfi dags. 17. júlí 2011 og var móttækin þann sama dag.

IE byggir á því að tölvupóstur hafi verið sendur til JR þann 3. ágúst 2010 þar sem tilkynnt hafi verið um aflýsinguna. Þar sem JR hafi ekki haft samband við IE hafi annar tölvupóstur verið sendur til hennar þann 20. ágúst 2010. Hafi JR þar verið hvött til að hafa samband við IE og þiggja aðstoð við breytingar á ferð sinni. Engin viðbörgð hafi borist við þeim pósti. Þá bendir IE á að farseðill JR hafi verið endurgreiddur. IE telur ljóst af málflutningi JR að engin leið hafi verið fyrir félagið að ná sannanlega til hennar og tilkynna um beytingar á fluginu þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. JR hafi þannig skráð rangt farsímanúmer við bókun og uppgafið heimasímanúmer hafi þjónað litlum tilgangi enda JR erlendur aðili staddur á Íslandi. Þá hafi JR viðurkennt að hafa ekki skoðað tölvupóst sinn á ferðalaga sínu hér á landi. Af þessu sé ljóst að IE hafi reynt að ná í JR með öllum tiltækum leiðum án árangurs, fyrst með tölvupósti rúmum þremur vikum fyrir brottför og textaskilaboðum í farsíma og aftur með tölvupósti 5 dögum fyrir brottför. JR hafi viðurkennt að útilokað hafi verið ná í hana varðandi tilkynningu um aflýsingu flugsins. Ekki verði séð að skaðabótaábyrgð verði felld á IE vegna þessa enda ljóst að þrátt fyrir að tilkynning hafi verið send með nægjanlegum fyrirvara beri JR því við að ekki hafi verið hægt að ná í hana eftir þeim leiðum sem hún sjálf hafi boðið upp á. Telur IE að fullar sönnur hafi verið færðar fyrir því að ekki hafi verið hægt að ná í JR varðandi breytingu á flugi hennar.

Kæran var send FMS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 17. ágúst 2011.

ætlað að endurspeglu þá áherslubreytingu, m.a. í 126. gr. c. vegna bóta í tengslum við tafir eða niðurfellingu flugs eða sé farþega neitað um far.

Þannig geti 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 lögunum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra beint kvörtun til FMS. Stofnunin taki málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga og skeri úr ágreiningi með ákvörðun ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Ólíkt því sem verið hafi fyrir þessa síðustu breytingu á lögunum þá bindi sú ákvörðun flugrekandann.

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 hafi verið innleidd hér á landi með reglugerð nr. 574/2005 sem sett hafi verið með heimild í 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar 574/2005 sé FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Líkt og fram komi í hinni kærðu ákvörðun sé fjallað um aflýsingu flugs og skyldur flugrekanda í slíkum tilvikum í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skuli farþegar eiga rétt á skaðabótum ef flugi er aflýst nema undanþáguákvæði c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við. Þá segi í 4. mgr. 5. gr. að sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvíli á flugrekandanum.

Fyrir liggir að JR hafi fyrst verið ljóst að fluginu var aflýst við komu á Keflavíkurflugvöll til innritunar á áætluðum brottfarardegi flugsins þann 25. ágúst 2010. IE beri því við að hafa tilkynnt JR um niðurfellingu flugsins með tölvupósti þann 3. ágúst 2010 auk þess sem SMS hafi verið sent í uppgefið farsímanúmer. Hvorugt hafi borist JR. Þá kveðist JR hafa móttekið

3. ágúst 2010 líkt og félagið haldi fram þá hafi IE ekki með neinum hætti sýnt fram á að félagið hafi viðhaft nokkrar ráðstafanir í því skyni að ganga úr skugga um að JR hafi sannanlega borist tilkynningin, jafnvel þótt tilefni hafi verið til þar sem engin viðbrögð hafi verið af hálfu JR. IE hafi ekki lagt fram gögn er sýni fram á raunverulegar tilraunir til að ná í JR símleiðis hvorki í uppgefið heimasímanúmer né farsímanúmer. Ekki verði litið svo á að skortur á tilgreiningu landskóða við uppgefið farsímanúmer leysi IE undan skyldu sinni en af öðrum upplýsingum í bókun megi vera ljóst að um danskan farþega hafi verið að ræða. JR hafi enga ástæðu haft til að ætla annað en flug hennar væri eins og upphaflega hafi verið áætlað þegar hún mætti á Keflavíkurflugvöll þann 25. ágúst 2010.

Í ljósi hinnar ríku neytednaverndar sem reglugerð EB nr. 26172004 og lögum nr. 60/1998 um loftferðir sé ætlað að standa vörðum um verði að gera ríkar kröfur til þess að flytjandi geri allt það sem í hans valdi stendur til að koma tilkynningu til farþega um fyrirliggjandi aflýsingu á flugi. Sönnunarbyrði um það hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvílir á flugrekanda svo sem fram komi í 4. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Sé það mat FMS að IE hafi ekki tekist að sýna fram á að félagið hafi fullnægt þeirri skyldu sinni að viðhafa öll tiltæk úrræði í því skyni að tryggja að JR bærst tilkynning um aflýsingu flugsins. Hafi IE ekki sannað að útilokað hafi verið fyrir félagið að uppfylla skyldur sínar. Skuli farþegi þegar svo beri við eiga rétt á skaðabótum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 14. september 2011 var IE gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum FMS. Engin andmæli bárust.

Með tölvubréfi ráðuneytisins dags. 2. nóvember 2011 var Ástvaldi Draupnissyni fyrir hönd JR gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Barst svarbréf hans ráðuneytinu með tölvubréfi dags. 3. nóvember 2011 án frekari athugasemda.

reglugerð nr. 574/2005. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er FMS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB/261/2004.

Þá kemur og fram í umsögn og ákvörðun FMS að fjallað sé um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skuli veita í slíkum tilvikum 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eigi farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu farþegar ef flugi er aflýst eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar nema þar til greind undantekningarákvæði eigi við. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. ber þó flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

IE byggir á því að JR hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugs AEU903 sem áætlað var þann 25. ágúst 2010 með tölvupósti þann 3. ágúst 2010. Þar sem engin viðbrögð hafi verið af hálfu JR hafi henni aftur verið sendur tölvupóstur þann 20. ágúst 2010 þar sem tilkynnt var um aflýsinguna. JR ber því hins vegar við að hún hafi ekki fengið fyrri tölvupóstinn og ekki séð þann seinni fyrr en of seint þar sem hún hafi verið á ferðalagi á Íslandi. Kveðst JR því ekki hafa haft vitneskju um aflýsinguna fyrr en á áætluðum brottfarardegi.

Líkt og fram kemur í 4. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekandi sönnunarbyrði fyrir því hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi hafi verið aflýst. Er það mat ráðuneytisins að gegn eindregnum mótmælum JR hafi IE ekki tekist sönnun þess að félagið hafi tilkynnt henni um aflýsingu flugsins með sannanlegum hætti. Ber



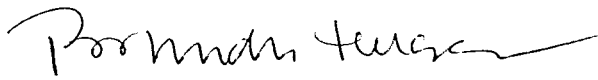
Þá hefur ráðuneytið yfirfarið málsmeðferð FMS og er hún í samræmi við fyrirmæli stjórnarsýslulaga og vandaða stjórnarsýsluhætti.

Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að staðfesta beri hina kærðu ákvörðun, sbr. ákvæði b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB/261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

### Úrskurðarorð:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd ráðherra



Bryndís Helgadóttir



Brynjólfur Hjartarson

