



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 61/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU153 17. júlí 2010

I. Erindi

Þann 10. mars sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá Igor A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur 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 kvartendum tilkynning um aflýsingu þess 30 klukkustundum fyrir áætlaða brottför flugsins en kvartendur voru þess í stað bókaðir í flug AEU501 frá Keflavík til London Gatwick með brottför kl. 07:00 þann 17. júlí 2010. Gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta og að frá greiddan kostnað sinn við ferðir milli London Gatwick flugvallar og London Stansted, þ.e. til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt bókun í flugið.

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 C 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. Meðfylgjandi umsögn IE var afrit af tölvupósti dagsettur 2. júlí 2010 þar sem tilkynnt var um niðurfellingu flugs.

Með tölvupósti FMS dags. 8. júlí sl. var kvartendum gefinn kostur á að koma að athugasemdum við umsögn IE og frekari sjónarmiðum vegna málsins. Í tölvupósti kvartenda til FMS dags. 11. júlí sl. kom fram að kvartendur væru ekki sammála IE. Öll samskipti IE ættu sér stað í gegn um internetið og ekki hafi verið haft samband við þau símleiðis á tímabilinu frá 2. júlí til 17. júlí eða fyrr en daginn fyrir áætlaða brottför þótt ástæða hafi verið til. Velta kvartendur því fyrir sér hví ekki hafi verið haft samband við þau símleiðis 14 dögum fyrir brottför líkt og 5. gr. reglugerðarinnar geri ráð fyrir. Með tölvupósti FMS dags. 20. júlí sl. er óskað frekari upplýsinga frá kvartendum um tölvupóst IE dags. 2. júlí 2010, þ.e. hvort pósturinn hafi borist þeim og þá hvenær þau hafi orðið hans vör. Svar barst frá kvartendum með tölvupósti dags. 11. ágúst sl. en þar kom fram að þau hafi fyrst séð téðan tölvupóst frá IE eftir heimkomu. Þeim sé það óskiljanlegt af hverju IE hafi beðið með það fram að brottfarardegi flugsins að hafa samband við þau símleiðis, vitandi að engin viðbrögð hefðu fengist við tölvupóstinum.

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 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 við að hafi verið sendur kvartendum sem tilkynning um aflýsingu á flugi þeirra. Kvartendur bera því aftur á móti við að hafa ekki orðið tölvupóstsins varir fyrr en eftir komu til London. Þeim hafi fyrst orðið aflýsing flugsins ljós þann 16. júlí 2010, eða degi fyrir áætlaða brottför, þegar IE hafði samband við þau símleiðis. Í ljósi framburðar kvartenda og annarra atvika málsins er það mat FMS að IE hafi ekki sannað, með vísan til 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, að félagið

hafi tilkynnt kvartendum um aflýsingu flugsins með fullnægjandi hætti innan þeirra tímamarka sem reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um og leiði til þess að ekki komi til skaðabótaskyldu félagsins skv. 7. gr. reglugerðarinnar. IE gerði ekkert til að ganga úr skugga um hvort kvartendum hefði borist tilkynning um aflýsingu flugsins fyrr en þann 16. júlí 2010, jafnvel þótt engin viðbrögð hefðu borist frá kvartendum við tölvupóstinum sem sendur var þann 2. júlí 2010. FMS vill í þessu samhengi leggja áherslu á að tilkynningu um aflýsingu flugs má koma til farþega með tölvupósti, SMS og með símtali. Til að tryggja að tilkynning hefði borist kvartendum hefði IE átt að koma skilaboðum um aflýsinguna til skila með öðrum færum leiðum þegar ekki var brugðist við tölvupóstinum. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartendum skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005 vegna aflýsingar á flugi AEU153 17. júlí 2010.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Gengið er út frá því að flugrekanda beri að koma farþegum sínum til lokaákvörðunarstaðar. Í því tilviki sem hér er til athugunar var flug kvartenda til London Stansted sbr. bókun þeirra í flugið. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar segir 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 kvartendum féll aukinn ferðakostnaður er flug það sem þeim var boðið í stað þess aflýsta lenti á London Gatwick í stað London Stansted. Ber Iceland Express að greiða kvartendum kostnað þeirra við ferðir milli flugvallanna tveggja skv. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða hvorum kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Iceland Express greiða kvartendum kostnað við ferðir milli London Gatwick flugvallar og London Stansted flugvallar skv. 3. mgr. 8. 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 26. ágúst 2011