

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 9/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 5W161 þann 13. júní 2011.

I. Erindi

Þann 8. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C og D. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W161 frá Keflavík til Gautaborgar kl. 08:55 þann 13. júní sl. Þann 10. júní sl. gerði IE breytingu á flugáætlun sem fólst í því að stað þess að fljúga beint til Gautaborgar, eins og upprunaleg flugáætlun gerði ráð fyrir, átti að millilenda í Osló. Brottför frá Keflavík var kl. 09:45 og var lent í Osló tæpum 3 tímum síðar. Í Osló varð vart við tæknilega bilun í flugvélinni og að lokum fór svo eftir um 7 klukkustunda bið í Osló að farþegar voru sendir með rútu til Gautaborgar. Komu farþegar á áfangastað rúmlega 10 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma í Gautaborg. Gera kvartendur kröfu um skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 8. ágúst sl., með ítrekun dags. 6. og 20. september sl. Þann 27. september sl. barst svar frá IE þar sem fram kemur að IE hafi talið málið leyst með afhendingu frímiða.

FMS sendi tölvupóst til A. þann 20. október sl. þar sem leitað var eftir staðfestingu á því að sættir hefðu tekist milli aðila. Svar barst til FMS síðar sama dag þar sem fram kom að sættir hefðu ekki tekist í málinu. IE hefði ekki boðið frímiða sem greiðslu skaðabóta í skilningi 7. gr. reglugerðar EB 261/2004 heldur í „þakklætisskyni fyrir viðskiptin og sem sárabætur fyrir óþægindin“. Í síðari samskiptum við A. kom fram að frímiðar þessir voru afhendir fyrirtækinu E. sem greiddi fyrir umrædda ferð en A. starfar sem fjármálastjóri hjá fyrirtækinu. Kvartendur sjálfir hefðu ekki hins vegar ekki fengið frímiða.

Með tölvupósti þann 20. desember sl. var IE veittur lokafrestur til og með 27. desember sl. til að skila inn umsögn vegna kvörtunarinnar. Þann 29. desember sl. var IE upplýst um það með tölvupósti að kvörtunin væri komin í ákvörðunarferli hjá FMS og þar sem engin umsögn hefði borist frá IE yrði ákvörðunin byggð á framkomnum gögnum. Þann 29. desember sl. barst tölvupóstur frá IE þar sem fram kom að sættir hefðu verið boðnar í málinu. Vegna misskilnings reyndist sáttaboð IE hins vegar hafa verið sent til einstaklings sem ekki var aðili að málinu. Í framhaldinu var IE veittur frestur til og með 4. janúar sl. til að ljúka sáttumleitunum og ákvörðun yrði gefin út að þeim tíma liðnum hefðu sættir ekki náðst í málinu. Þann 4. janúar sl. barst tölvupóstur frá IE þar sem fram kemur að reynt hafi verið að ná í A. vegna málsins en það ekki tekist. Reynt yrði að hafa samband við A. aftur daginn eftir og næðist ekki lausn í málinu yrðu send formleg andmæli frá IE. Með tölvupósti IE þann 4. janúar sl. fylgdi afrit af fyrri samskiptum IE við A. vegna málsins. Samkvæmt þeim sendi IE þann 21. júní sl. tölvupóst til A. á vinnunetfang hennar þar sem beðist er afsökunar á þeim óþægindum sem seinkunin hafi valdið farþegum. Í tölvupóstinum er tekið fram að skv. reglugerð EB 261/2004 sé flugrekandi ekki skaðabótaskyldur gagnvart farþegum þegar aflýsing eða seinkun er vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Hins vegar vilji IE „í þakklætisskyni

fyrir viðskiptin og sem sárabætur fyrir óþægindin“ bjóða þessum 16 farþegum að þiggja frímiða með IE. Í svarpósti A. til IE þann 24. sl. kemur fram að þau taki við miðunum sem boðnir séu en jafnframt tekið fram að þau voni að IE endurskoði ákvörðun sínu um endurgreiðslu E. til handa.

Með tölvupósti þann 5. janúar sl. var IE veittur lokafrestur til og með 7. janúar sl. til að sýna fram á að kvartendur hefðu með skriflegum hætti samþykkt að taka við frímiðum sem greiðslu skaðabóta í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 eða sættir hefðu tekist í málinu, ella yrði ákvörðun tekin í málinu að fresti liðnum. Með tölvupósti þann 6. janúar sl. var frestur IE framlengdur til og með 8. janúar sl.

Samkvæmt upplýsingum frá F. hjá Isavia ohf., sem bárust FMS. þann 27. desember sl. fór flug 5W161 ekki frá Keflavík til Osló og Gautaborgar þann 13. júní sl. Hins vegar hafi flug 5W361 farið frá Keflavík til Osó og Gautaborgar sama dag kl. 09:45.

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.

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 EB nr. 261/2004.

Í kvörtun þeirri sem barst FMS þann 8. ágúst sl. gera kvartendur kröfu um greiðslu skaðabóta á grundvelli seinkunnar á flugi 5W161 til Gautaborgar þann 13. júní sl. Við skoðun FMS á málinu hefur hins vegar komið í ljós að að flug kvartenda 5W161 sem átti að fara til Gautaborgar kl. 08:55 13. júní sl. var í raun fellt niður og allir farþegarnir fluttir yfir á annað flug með annað flugnúmer 5W361. Verður því að telja að um aflýsingu á flugi kvartenda hafi verið að ræða en ekki seinkun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu á flugi og skyldur flugrekanda er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skulu farþegar meðal annars eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar, eigi i-iii liðir c-liðar 1. mgr. 5. gr. ekki við, nema flugrekanda takist sönnun um 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. reglugerðarinnar. IE hefur ekki sent inn formlega umsögn vegna málsins þrátt fyrir ítrekanir og hefur ekki gert neinn reka að því að sanna að aflýsing flugsins hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður IE að bera hallan af þeim sönnunarskorti. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skulu skaðabætur vegna brota á reglugerðinni greiddar farþegum. Í 3. mgr. sömu greinar kemur fram að heimilt sé að greiða skaðabætur skv. greininni með ferðaávísun og/eða

annarri þjónustu ef farþegi gefur til þess skriflegt samþykki. Í málinu liggur fyrir að flugmiðar voru boðnir kvartendum „í þakklætisskyni fyrir viðskiptin og sem sárabætur fyrir óþægindin“. Það boð var sent á vinnunetfang A. sem hafði áður verið í sambandi við IE fyrir hönd E. vegna bókuunar flugsins. Samkvæmt tölvupósti frá A. til FMS þann 28. desember sl. voru umræddir frímiðar afhendir fyrirtækinu en kvartendur sjálfir hafi ekki mótttekið frímiða. Verður IE að bera hallan af skorti á sönnun þess að umræddir frímiðar hafi verið boðnir sem skaðabætur í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og að þeir hafi verið móttæknir af kvartendum sjálfum með skriflegu samþykki um þeir samþykki frímiðana sem greiðslu skaðabóta, sbr. 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnun um slíkt samþykki hefur ekki borist frá IE þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir um umsögn fyrirtækisins. Ber Iceland Express að 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.

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.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13 janúar 2011

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

lögfræðingur

Guðmundur Helgason

**Meðfylgjandi er gagnaskrá máls*