



## **Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 42/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI212 þann 13. júní 2011.**

### **I. Erindi**

Þann 1. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI212 þann 13. júní 2011 frá Keflavík til Kaupmannahafnar. Áætlaður komutími í Kaupmannahöfn var kl. 18.15 þann 13. júní 2011. Fluginu frá Keflavík var hins vegar aflýst með vísan til þess að loftfar skorti til þjónustu þessa flugs. Kvartandi var þá staddur á flugvellinum og beið brottfarar. Kvartanda bauðst þá að bóka sæti með flugi IA sem fara átti á sama tíma daginn eftir, sem hann og gerði. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi var ekki upplýstur um rétt sinn. Þá stóð kvartanda ekki til boða að velja á milli endurgreiðslu flugs FI212 eða að velja aðra flugleið til áfangastaðar. Þurfti kvartandi því að ferðast akandi aftur til Reykjavíkur og dvelja þar til næsta morguns. IA bauð kvartanda inneign að fjárhæð \$250, eða 38 þúsund vildarpunkta, sem hann afþakkaði með vísan til b-liðs 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og krafðist skaðabóta að fjárhæð 400 evrum. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar flugsins.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. nóvember 2011 og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 23. nóvember og 6. desember 2011 hvar m.a. var upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar í málinu mætti vænta, byggð á fyrirliggjandi gögnum, hafi engar athugasemdir borist að sjö dögum liðnum. Með tölvupósti þann 22. desember 2011 bað IA um frest til að afgreiða málið og kvaðst myndu hafa nánari svör daginn eftir. Engar frekari athugasemdir bárust frá IA. Með tölvupósti dags. þann 22. júní 2012 staðfesti kvartandi að úr málum aðila hafi ekki verið leyst.

### **III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands**

Neytendur flugþjónustu og 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.

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.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sé flugi aflýst 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) liðum 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. reglugerðarinnar.

Flugi FI212 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 13. júní 2011 var aflýst með rúmlega klukkustundar fyrirvara. Umsögn IA vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IA með engu móti fært fram sönnur fyrir því að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. Ber Icelandair að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna aflýsingar flugsins.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, hvers flugi er aflýst, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Með hliðsjón af frásögn kvartanda, sem ekki hefur verið hrakin af IA, er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

#### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Icelandair hefur brotið gegn 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrir mælum er beint að Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 28. júní 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson