

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 53/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI681 23. janúar 2011

I. Erindi

Þann 1. febrúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Icelandair (IA) FI681 frá Keflavík til Seattle þann 23. janúar sl. Flugíð hafi verið hluti af ferðum milli Seattle og París bókuðum í gegn um vefsíðuna Orbitz.com en þann 13. janúar sl. var kvartendum tilkynnt af Orbitz um niðurfellingu þess. IA bauð þeim nýtt flug degi síðar eða þann 24. janúar 2011 en neitaði að sjá fyrir hótalgistingu þá aukánótt sem dvalið var á Íslandi. Kvartendur segja þær upplýsingar hafa fengist frá IA að flugið hafi verið fellt niður í ágúst 2010 og Orbitz verið tilkynnt um það. Ábyrgðin hvíli því þar. Orbitz hins vegar bendir á IA. Í kvörtun segir að IA hafi ekki gert tilraun til að tilkynna til þeirra persónulega um niðurfellinguna heldur einungis tilkynnt til Orbitz. Tíu dögum fyrir flug áttu þau ennþá staðfesta bókun í hið aflýsta flug.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 2. febrúar sl. Í tölvupósti frá C dags. 9. febrúar sl. barst umsögn IA en þar kom fram að fluginu hafi verið aflýst af rekstrarlegum ástæðum (operation mála) og það verið gert vel rúmlega fyrir þau tímamörk sem EU reglugerð geti á um. Farþeginn kaupir ferðina í gegnum ferðaskrifstofu Orbitz og í þeim tilvikum sé ferðaskrifstofan sjálf ábyrg fyrir upplýsingum til farþega því IA hafi ekki alltaf upplýsingar tiltækar til að geta nálgast farþega, þær upplýsingar séu hjá ferðaskrifstofunni sem sér um bókunina og heldur utan um umsjón með henni í heild sinni. Tilkynning til Orbitz hafi farið tímanlega frá IA og IA ekki fengið neina staðfestingu frá Orbitz hvers vegna ekki náðist í farþega fyrr en það sé mjög óvanalegt að Orbitz hafi ekki samband við farþega en almennt fái IA ekki sambærilegar kvartanir á sitt borð. Það að ekki hafi náðst í farþega á ákveðnum tímamarki geti líka verið orsök farþegans sjálfs, ef hann t.d. einhverra hluta vegna svarar ekki í síma. Umræddum farþega hafi verið bent á að hafa samband beint við Orbitz. Í tölvupósti C dags. 11. febrúar sl. kom fram að flugið hafi verið fellt niður þann 8. desember 2010.

Með tölvupósti FMS, dags. 7. júlí sl., var kvartendum veitt tækifæri til athugasemda við umsögn IA og til að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Í tölvupósti frá kvartendum dags. 7. júlí sl. kemur fram að það sé skilningur þeirra að á flugfélaginu hvíli lagaskylda til að tilkynna um aflýsingu flugs ólíkt því sem gildi um Orbitz. Ef Orbitz hafi verið valdur að því að Icelandair uppfyllti ekki lagaskyldu sína með því að koma ekki á framfæri tilkynningu um aflýsingu þá sé það atriði sem leysa þarf á milli þeirra en varði kvartendur ekki. Orbitz beri við að hafa reynt að ná í þau gegn um síma í nóvember eða desember en aldrei hafi Orbitz náð

af þeim tali og ef að það hafi á annað borð verið reynt hafi engin skilaboð verið skilin eftir. Fyrsta tilkynning um aflýsingu hafi borist þeim frá Orbitz að morgni upphaflega flugsins frá Seattle til Íslands/Parísar. Icelandair aftur á móti hafi aldrei haft samband við þau. Sú afstaða Icelandair að við kaup á flugmiða í gegn um þriðja aðila felist afsal á lagalegum rétti þeirra til þess að vera tilkynnt um aflýsingu flugs gangi ekki upp. Líkt og áður hafi fram komið hafi þau fram að komu til innritunar á Seattle flugvelli átt bókað far með flugi sem fyrir löngu var aflýst en engar tilraunir verið gerðar til að ráða bót á. Með tölvupósti til FMS dags. 12. júlí sl. bárust frá kvartendum kvittanir vegna kostnaðar við hótलगistingu í Reykjavík og ferða milli flugvallar og hótels. Þar kemur fram að þau hafi hins vegar ekki haldið eftir kvittunum vegna matarkostnaðar þann tíma er þau töfðust á Íslandi.

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.

Tilvik það sem hér um ræðir verður felld undir gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004 eins og það er afmarkað í 3. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt 7. inngangslíð reglugerðarinnar skulu kvaðir þær sem reglugerðinni fylgja hvíla á starfandi flugrekanda, þ.e. á þeim sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega. Í 2. málsl. 5. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að uppfylli flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega, skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. Á IA hvílir samkvæmt framsögðu að uppfylla skyldur sem leiða af reglugerð EB nr. 261/2004 og geta farþegar að sama skapi krafist IA um þann rétt sem reglugerðin kveður á um. Ákvæði reglugerðarinnar takmarka ekki rétt þess sem greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni til að krefjast skaðabóta frá ferðasala eða öðrum í samræmi við gildandi lög, sbr. 13. gr. reglugerðarinnar.

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 einnig 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.

Icelandair ber fyrir sig að hafa tímanlega tilkynnt um aflýsingu á flugi FI681 til Orbitz sem sjái um tilkynningar til farþega sem bóka í gegn um síðuna en IA hafi ekki í öllum tilvikum allar upplýsingar um farþega. Óumdeilt er að kvartendum barst ekki tilkynning um aflýsingu flugsins fyrr en þann 13. janúar sl. Rík skylda hvílir á aðila sem ábyrgð ber á skuldbindingum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 til að upplýsa farþega um aflýsingu flugs og ber sá aðili sönnunarbyrði um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst. Beri ábyrgðaraðili fyrir sig ómöguleika á að koma skilaboðum um aflýsingu til farþega verður í því ljósi lögð rík krafa á þann aðila að sýna fram á að um raunverulegan ómöguleika á tilkynningu hafi verið að ræða sem ekki var hægt að yfirstíga þrátt fyrir að viðhafðar hefðu verið allar tiltækar ráðstafanir í því skyni. IA tilkynnti Orbitz um aflýsingu umrædds flugs en tilkynning barst kvartendum ekki fyrr en þann 13. janúar sl. eða 10 dögum fyrir áætlaða brottför flugsins. Í málinu hafa ekki verið lögð fram gögn er sýna fram á að aðrar og vænlegri ráðstafanir hafi verið viðhafðar í því skyni að koma upplýsingum til kvartenda um aflýsingu flugs þeirra þrátt fyrir að ástæða hafi verið til en 10 dögum fyrir dagsetningu flugsins hafði ekki verið leyst úr málum farþeganna heldur áttu þau á þeim tíma enn bókun með hinu aflýsa flugi. Er það mat Flugmálastjórnar að IA hafi ekki tekist að sýna fram að viðhafðar hafi verið slíkar ráðstafanir af hálfu félagsins að leysi það undan skaðabótaskyldu gagnvart kvartendum skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að Icelandair beri að greiða kvartendum skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 574/2005.

Þá skal Icelandair greiða kvartendum kostnað vegna hóteltistingar þá aukanótt sem þau dvöldu í Reykjavík skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, kostnað við flutning

milli flugvallar og gístaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar og kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða hvorum kvartanda skaðabætur að fjárhæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Icelandair greiða kvartendum kostnað vegna hótalgistingar þá aukanótt sem þau dvöldu í Reykjavík skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, kostnað við flutning milli flugvallar og gístaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar og kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 15. júlí 2011