

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 60/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 5W504 þann 3. október 2011

I. Erindi

Þann 22. desember sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W504 frá London til Keflavíkur kl. 21:50 þann 3. október 2011. Í kvörtuninni kemur fram að því flugi hafi hins vegar verið aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Var kvartandi í kjölfarið færður í hádegisflug IE sama dag, en óskaði svo eftir því að vera færður í morgunflug IE daginn eftir, þ.e. þann 4. september 2011.

Í tölvupósti frá IE til kvartanda var tekið fram að ástæða niðurfellingarinnar flugsins var slæm bóknarstaða þess. Sagði einnig að í tilvikum sem þessum byðist farþegum að breyta flugleið sinni án breytingarkostnaðar eða að fá flugið að fullu endurgreitt, en að hótalgisting fyrir farþega væri ekki í boði.

Vegna aflýsingar flugsins þurfti kvartandi því að gista eina nótt á hóteli í London með tilheyrandi kostnaði. Fór kvartandi þess á leit við flugfélagið að það greiddi kostnað vegna þess, en IE hafnaði þeirri kröfu kvartanda. Fer kvartandi fram á að IE endurgreiði kostnað vegna umræddrar hótalgistingar skv. framlagðri kvittun að fjárhæð kr. 47.006.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. desember sl. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 16. janúar og 1. febrúar sl., auk þess sem þá var tilkynnt að ef ekki yrði brugðist við fyrrnefndum ítrekunum myndi ákvörðun vera tekin í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna. Engar athugasemdir bárust frá IE.

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.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um 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.

Fyrir liggur að IE tilkynnti kvartanda um aflýsingu flugs 5W504 þann 3. október 2011 með meira en tveggja vikna fyrirvara. Leiðir það til niðurfellingar skaðabótaskyldu IE vegna málsins sbr. i) liður c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar, þrátt fyrir að aflýsing flugsins hafi verið tilkynnt með meira en tveggja vikna fyrirvara, skal flugrekandi eftir sem áður bjóða farþegum aðstoð skv. a- og b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig skal farþegi, ef flugi er aflýst, eiga þess kostnað að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilmálum, til lokaákvörðunarstaðar síðar meir, við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, sbr. c-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Sé flugleið breytt á þann veg að áætlaður brottfarartími nýja flugsins er a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst skal farþegum jafnframt boðið endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og hótalgistingu skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Kvartandi þurfti að gista eina nótt í London vegna aflýsingarinnar og í samræmi við framangreint bar IE að bjóða kvartanda endurgjaldslaust upp á hótalgistingu þar sem hann þurfti að bíða eina nótt eftir fari í kjölfar þess að flugi 5W504 sem hann átti bókað far með var aflýst. Kvartandi hefur lagt fram kvittun sem sýnir fram á raunverulegan kostnað sem hann hafði af því að gista aukánótt í London sökum aflýsingar flugs 5W504. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að endurgreiða kvartanda kostnað vegna hótalgistingar samkvæmt framlagðri kvittun á grundvelli b-liðar 1. mgr. 9. gr. sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í kvörtuninni kemur fram að IE 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. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IE er það mat FMS að IE hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartendum og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.



Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kostnað kvartanda vegna hótalgistingar samkvæmt framlagðri kvittun sbr. b-liður 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

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

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 11. september 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson