



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 3/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi 5W902 22. maí 2011

I. Erindi

Þann 25. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) 5W902 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 22. maí sl. Vegna eldgoss í Grímsvötnum var fluginu seinkað og degi síðar aflýst. Fór svo að kvartandi fékk far með flugi IE til Íslands þann 25. maí sl. Kvartanda var eingöngu séð fyrir hóteltgistingu og ferðum milli flugvallar og gistaðstöðu síðustu nótt tafarinnar en kvartandi bar að öðru leiti sjálfur þann kostnað sem af aflýsingu flugsins leiddi. Gerir kvartandi kröfu um greiðslu skaðabóta sem og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Kvartandi hefur lagt fram kvittanir fyrir hóteltkostnaði en láðist að taka kvittanir fyrir leigubílum og matarkostnaði.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. september sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 16. september og 26. september sl. Þá var IE upplýst með tölvupósti þann 20. desember sl. að ákvörðunar Flugmálastjórnar í málinu væri að vænta. Bárust engar athugasemdir 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. 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 geta farþegar átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. en flugrekanda ber ekki skylda til að greiða þær skaðabætur sé flugi 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. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar.

Flugi 5W902 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 22. maí 2011 var aflýst vegna eldgoss. Slík aðstaða fellur undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber IE þar af leiðandi ekki skylda til að greiða skaðabætur á grundvelli 7. gr. reglugerðarinnar vegna aflýsingar flugsins. Kvartandi varð hins vegar fyrir kostnaði við uppihald sem IE bar að þjónusta hann um samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig bar IE samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að bjóða kvartanda endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fyrir liggur að IE uppfyllti ekki framangreinda skyldu sína. Ber IE því að greiða kvartanda kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar á brottför kvartandi. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IE að bjóða kvartanda flutning milli flugvallar og gistaðstöðu þar sem brottfarartími nýs flugs var a.m.k. degi síðar en upphafleg flugleið gerði ráð fyrir. Þar sem svo var ekki gert, ber IE að greiða kostnað kvartanda við þær ferðir. Þá bar IE samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. að bjóða kvartanda endurgjaldslausu hótulgistingu. Kvartandi hefur lagt fram greiðslukvittanir fyrir hótulgistingu dagana 22. maí til 24. maí sl. Ber IE að endurgreiða kvartanda kostnaði hans samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda kostnað við hótulgistingu skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Þá skal Iceland Express endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 og kostnað vegna flutninga á milli flugvallar og gistaðstöðu skv. c-lið 1. mgr. 9. 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, 9. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir