



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 82/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HCC132 þann 16. september 2012.

I. Erindi

Þann 26. október sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B, C og D. Kvartendur átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) HCC132 frá Berlín til Keflavíkur kl. 15:10 þann 16. september 2012. Fluginu var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara og kvartendum boðið annað flug daginn eftir, þann 17. september kl. 22:50, sem þau þáðu. Krafa kvartenda er um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Í kvörtuninni kom fram að IE hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Iceland Express kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. nóvember sl., og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 29. nóvember, hvar jafnframt var upplýst um að ákvörðunar Flugmálastjórnar í málinu væri að vænta, byggð á fyrirbyggjandi gögnum, hafi engar athugasemdir borist að sjö dögum liðnum. Engar athugasemdir hafa borist 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 er innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2005 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. 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.

Það er ekki ágreiningur um það að flugi kvartenda var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara og þ.a.l. er ekki um kröfu um skaðabætur að ræða. Hinsvegar urðu kvartendur fyrir kostnaði við uppihald sem IE ber að endurgreiða skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber IE skv. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að bjóða kvartanda endurgjaldslaust máltíðir, hressingu og hótulgistingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fyrir liggur að IE hefur ekki uppfyllt framangreinda skyldu sína. Kvartendur hafa lagt fram greiðslukvittanir fyrir þessum kostnaði og ber IE endurgreiða kvartendum kostnað þeirra skv. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að IE hafi ekki veitt kvartendum 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, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartenda 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 kvartendum kostnað vegna hótulgistingar, máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Iceland Express hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 2. janúar 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson