



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 1/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU501 16. apríl 2010 og AEU501 19. apríl 2010

I. Erindi

Þann 30. mars sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A, B,C og D. Þrjú fyrstnefnd áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til London Gatwick þann 16. apríl 2010 en síðastnefnd samferðakona þeirra þann 19. apríl 2010. Vegna eldgoss var flugum kvartenda aflýst og flugu þau þess í stað til London þann 21. apríl 2010. Þar sem Iceland Express hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu hótél- og matarkostnaðar, símakostnaðar og kostnaðar við leigu bílaleigubíls.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. apríl sl. og var beiðni um umsögn ítrekuð 26. apríl, 26. maí og 28. júní sl. Að ósk var IE veittur aukinn frestur til umsagnar um kvörtunina þann 8. júlí en þá hafði IE gert kvartendum sáttaboð. Sættir tókust ekki og barst umsögn IE vegna kvörtunarinnar með bréfi E hdl. þann 12. júlí sl. Í umsögn kemur fram að vegna lokunar loftrýmis hafi ekki verið unnt að fljúga fyrr en 21. apríl 2010. Reynt hafi verið eftir fremsta megni að halda öllum farþegum upplýstum um gang mála. Í öllu hafi verið fylgt reglum í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2004. Þeir sem urðu fyrir kostnaði vegna gistingar og uppihalds hafi verið bent á að senda kvittanir á félagið og fá endurgreiðslu þess kostnaðar. Kvartendur fari fram á bætur úr hendi IE að fjárhæð u.þ.b. 250.000 kr. eða 1.300 GBP. Sendar hafi verið kvittanir fyrir gistikostnaði að fjárhæð 69.100 kr., bílaleigubíl að fjárhæð 59.320 kr. og fæðis að fjárhæð 3.263 kr. Krafa kvartenda sé hins vegar vegna gistingar að fjárhæð 69.100 kr., bílaleigubíls að fjárhæð 59.320 kr., fæðis að fjárhæð 116.225 kr. og símareiknings að fjárhæð 6.359 kr. Ljóst sé að kvartendur hafi ekki getað sýnt fram á tjón sem nemi þeirri fjárhæð sem krafist sé af IE. Einungis hafi verið lögð fram kvittun fyrir fæði að fjárhæð 3.263 kr. en krafist sé 116.225 kr. sem sé langt umfram hóflegan og sanngjarnan kostnað. Kröfu um uppihald sé því hafnað enda hafi ekki verið sýnt fram á tjón eins og áskilið sé. Þá liggja fyrir að kvartendur notuðu tímann á Íslandi til að ferðast. Flugrekanda beri engin skylda til að endurgreiða farþegum kostnað vegna ferðalaga með bílaleigubíl og því sé þeim kostnaði hafnað. Þá tekur IE það fram að félagið hafi reynt að koma til móts við kvartendur með því að bjóða heildarendurgreiðslu krafins kostnaðar, þó órökstuddur sé, í formi inneignar hjá félaginu að fjárhæð 1.300 GBP sem gildi í öll flug í 2 ár. Kvartendur hafi hafnað því boði. Þá segir að félagið fallist á að endurgreiða kvartendum kostnað vegna gistinátta samkvæmt kvittunum 69.100 kr., fæðis samkvæmt kvittunum, 3.263 kr. og kostnað vegna síma, 6.359 kr. Samtals að fjárhæð 78.722 kr. Öðrum kröfum sé hafnað.

Umsögn IE var send kvartendum til athugasemda með tölvupósti þann 12. júlí. sl. Athugasemdir kvartenda bárust FMS þann 16. október sl. en þar segja kvartendur það ekki rétt að ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi verið fylgt. Engar upplýsingar hafi verið veittar farþegum á flugvelli. Þeim hafi verið neitað um afnot af síma á Keflavíkflugvelli til að hafa samband við skrifstofu IE og aldrei hafi IE hringt og upplýst um nauðsyn þess að halda eftir kvittunum fyrir kostnaði. Bílaleigubíll hafi verið tekinn á leigu í því skyni að komast út fyrir Reykjavík til að leita ódýrari gistingar auk þess sem þau keyrðu í fjögur skipti til flugvallarins þar sem IE hafi sagt þeim að koma þangað í hvert skipti til að kanna hvort af flugi yrði. Samkvæmt upplýsingum af heimasíðu IE kosti um 9-12.000 kr. (um 50 GBP) að ferðast með leigubíl milli Keflavíkur og Reykjavíkur. Þá telji IE að 3.263 kr. sé fullnægjandi greiðsla vegna matar fyrir fjórar manneskjur í 5 daga og fallist einungis á að greiða þá upphæð. Að mati kvartenda séu 30 GBP á dag á mann mjög hóflegt og alls ekki langt umfram hóflegan og sanngjarnan kostnað eins og IE haldi fram. Vegna fyrri reynslu sinnar af félaginu hafi boði þess um inneign verið hafnað. Þá sé sú heildarupphæð sem krafist sé sanngjörn og hefðu þau farið þá leið að gista á sama hóteli og borðað á sömu veitingastöðum og áður væri umkrafin fjárhæð mun hærri.

FMS leitaði frekari upplýsinga varðandi flug og kostnað með tölvupóstum til kvartenda 9. og 10. nóvember sl. Bárust FMS þær upplýsingar með tölvupósti dags. 19. nóvember sl. Samkvæmt því flaug kvartandinn C til London með Icelandair nokkrum klukkustundum fyrr en aðrir kvartendur flugu með IE, en hún hafi þurft að komast í jarðarför í Bretlandi og IE hafi þá gefið út að ekki yrði um frekari flug að ræða. Varðandi bílaleigubílskostnað þá hafi fyrsta ferðin upp á flugvöll verið frá hóteli þeirra í Þingholti en á flugvelli hafi þeim verið tilkynnt um aflýsinguna. Þau hafi farið aftur til baka á hótelið en þar sem of kostnaðarsamt var að dvelja þar áfram hafi þau skipt um hótél. Næsta ferð á flugvöllinn hafi verið frá Hótel Keili í Reykjanesbæ. Í það skipti var þeim sagt að gera ráð fyrir nokkra daga seinkun en þá hafi þau afráðið að aka til Snæfellsbæjar. Þriðja ferð þeirra út á flugvöll hafi því verið frá hóteli Hofi í Snæfellsbæ en á flugvelli hafi þeim verið tjáð að ekki yrði þá um frekari flug að ræða. Þau hafi því bókað sig inn á hótél nærri Hótel Keili en síðar séð í fréttum að byrjað væri að fljúga og farið aftur út á flugvöll. Hótelið hafi sýnt stöðu þeirra mikinn skilning og ekki rukkað fyrir gistingu.

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 skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar ber flugrekanda 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. Aðrar skyldur sem hvíla á flugrekanda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 standa óhreyfðar.

Flugi AEU501 þann 16. apríl 2010 og flugi AEU501 þann 19. apríl 2010 frá Keflavík til London 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 kvartendum skaðabætur á grundvelli 7. gr. reglugerðarinnar vegna aflýsingar flugferða þeirra. Vegna aflýsinganna urðu kvartendur fyrir kostnaði sem IE bar að standa straum af samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Fram kemur í umsögn Iceland Express að félagið fallist á að greiða kvartendum kostnað vegna gistinátta samkvæmt kvittunum 69.100 kr., matarkostnað samkvæmt kvittunum, 3.263 kr. og kostnað vegna síma, 6.359 kr. Samtals kr. 78.722. Eftir stendur ágreiningur um greiðsluskyldu IE vegna frekari matarkostnaðar sem kvartendur telja hæfilega áætlað 30 GBP á dag fyrir hvert þeirra og kostnað vegna bílaleigubíls sem kvartendur tóku á leigu þá daga sem töf á brottför stóð. Mun ákvörðun Flugmálastjórnar eingöngu taka á þeim ágreiningi enda hefur IE þegar samþykkt að greiða annan kostnað sem kvartendur hafa sýnt fram á.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IE að sjá kvartendum endurgjaldslaust fyrir máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Fyrir liggur að IE uppfyllti ekki framangreinda skyldu sína og urðu kvartendur sjálf að greiða fyrir allt fæði meðan á töf stóð. Er það því niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd þeirrar tafar á brottför sem kvartendur urðu fyrir.

Kvartendur hafa eingöngu sýnt fram á matarkostnaðar að fjárhæð 3.263 kr. Hefur IE fallist á að endurgreiða kvartendum þá fjárhæð en neitað öllum frekari greiðslum þar sem ekki liggir fyrir greiðslukvittanir. Þó ljóst sé að óhjákvæmilega hafi kostnaður kvartenda vegna máltíða numið hærri upphæð en IE hefur fallist á að greiða, fellur utan valdheimilda FMS að ákvarða

að álitum um kostnað sem endurgreiða beri á grundvelli a-liðar 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 svo sem kvartendur gera kröfu um. Verður því ekki tekin afstaða til þeirrar kröfu kvartenda.

Samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 bar IE að bjóða farþegum flutning milli flugvallar og gistiaðstöðu ef brottfarartími nýs flug þeirra var a.m.k. degi síðar en upphafleg flugleið gerði ráð fyrir. Að sögn kvartenda ferðuðust þau í fjögur skipti til Keflavíkurflugvallar frá gististöðum sínum í því skyni að ná flugi til London. Höfðu kvartendur á leigu bílaleigubíl í stað þess að notast við almenningsamgöngur eða taka leigubíl. Þó að skort hafi á upplýsingar af hálfu IE um næstu flug og ekki hægt að útiloka að með fullnægjandi upplýsingum hefði ekki komið til jafn mikils kostnaðar kvartenda vegna ferða til og frá flugvelli og raunin varð, telur FMS eins og atvikum er háttað ekki fært að kveða á um frekari greiðsluskyldu IE vegna ferðakostnaðar en sem svarar til aukins kostnaðar þeirra við ferðir til og frá flugvelli og gistiaðstöðu í eitt skipti, þ.e. þegar kvartendur þurftu frá að hverfa á upphaflegum brottfarardegi og ferðuðust þá aftur til Reykjavíkur að hóteli og þaðan síðar aftur til Reykjanesbæjar og flugvallarins. Telur FMS sér ekki fært með ákvörðun að kveða á um greiðsluskyldu Iceland Express vegna ferða kvartenda til og frá gistiaðstöðu sem kvartendur völdu sér í Snæfellsbæ.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar á brottför kvartenda skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

IE skal að auki greiða kvartendum ferðakostnað sem svarar til flutnings milli flugvallar og gistiaðstöðu þegar kvartendur þurftu frá að hverfa á upphaflegum brottfarardegi og ferðuðust til Reykjavíkur að hóteli og þaðan aftur til Reykjanesbæjar og flugvallarins, skv. c-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, 9. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir

**Meðfylgandi er gagnaskrá máls*