



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 26/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU501 17. apríl 2010 og AEU505 18. apríl 2010

I. Erindið

Þann 14. september sl. var framsend frá bresku flugmálastjórninni, fyrir hönd A, kvörtun á grundvelli 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, dags. 16. júní sl., til Flugmálastjórnar Íslands (FMS). Kvartendur eru A, B og C, er bókað áttu far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til London Gatwick kl. 7:00 þann 17. apríl 2010, bókunarnúmer A7ATR2. Í kvörtuninni kemur fram að flugi kvartenda til London hafi verið aflýst með stuttum fyrirvara frá degi til dags í þrígang eða til 20. apríl 2010. Kemur fram að kvartendum hafi í kjölfar þessara aflýsinga einungis verið boðið að breyta flugleið sinni en aldrei boðin endurgreiðsla á flugmiðum sínum. Þá segir að þegar flugi AEU505 þann 20. apríl, sem kvartendur áttu bókað far með, hafi verið aflýst, hafi kvartendur ekki samþykkt nýja breytingu á flugleið sinni í flug AEU501A þann 21. apríl 2010. Gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu upprunalegu verði farmiðans milli Keflavíkur og London með vísan í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá kemur fram í kvörtuninni að í ljósi brýnnar nauðsynjar kvartenda á að komast sem fyrst heim til London hafi kvartendur bókað nýtt far með flugi IE AEU505 þann 18. apríl 2010 sbr. bókunarnúmer RPSMP4, í því skyni að eiga tryggt sæti með vél til London. Því flugi var aflýst sem og flugi þann 20. apríl 2010 sem fyrri bókun hafði verið breytt til. Hafi kvartendur í kjölfar þeirrar aflýsingar ekki samþykkt nýja breytingu á flugleið og flugu þau ekki með IE til London. Gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu á upprunalegu verði farmiðans með vísan í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá gera kvartendur kröfu um að IE greiði þeim útlagðan kostnað vegna gistaðstöðu og máltíða dagana 17.- 20. apríl 2010, meðan á hinni ítrekuðu aflýsingu á flugum IE stóð.

Iceland Express hefur neitað að að endurgreiða kvartendum verð flugmiða þeirra sem ekki voru nýttir sökum aflýsingar á flugum frá Keflavík til London Gatwick, sbr. bókunarnúmer A7ATR2 og RPSMP4, sem og þann kostnað sem þau urðu fyrir sökum aflýsinganna.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi IE framangreinda kvörtun til Iceland Express til umsagnar með tölvupósti, dags. 17. september sl. Með bréfi D, hdl., dags. 7. október sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kemur að flug kvartenda hefði tafist af óviðráðanlegum aðstæðum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á brottfarartíma flugsins. Farþegum hafi verið tilkynnt um seinkunina, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og með SMS í uppgefið símanúmer. Þá hafi IE upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þess að framangreind umsögn IE gaf engar skýringar á því af hverju IE neiti að greiða kvartendum útlagðan kostnað sendi FMS tölvupóst til IE þann 7. október sl. þar sem bent var á réttur flugfarþega til þjónustu sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 félli ekki niður þrátt fyrir óviðráðanlegar aðstæður. Var lagt til að IE leysti málið í samráði við kvartendur en að öðrum kosti yrði ákvörðun tekin í málinu. Af samskiptum við kvartendur liggur fyrir að kvartendur höfðu ekki fengið endurgreidd verð flugmiða sinna né útlagðan kostnað úr hendi IE þann 8. mars sl.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Um réttindi flugfarþega er fjallað um í reglugerð (EB) nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem innleidd var í íslenskan rétt 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 á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Ekki er véfengt að aflýsing á flugi vegna eldgoss feli í sér slíkar óviðráðanlegar aðstæður að leiði til niðurfellingar skaðabótaskyldu í samræmi við 7. gr., sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Aftur á móti fella óviðráðanlegar aðstæður ekki niður rétt flugfarþega til þjónustu sem boðin skal þeim skv. a) og b) lið 1. mgr. 5. gr. Annars vegar er í 8. gr. reglugerðarinnar fjallað um rétt farþegi til að fá endurgreitt eða breyta flugleið og hins vegar er í 9. gr. tilgreind sú þjónusta sem farþegi á rétt á í þessum tilvikum en þar segir:

1. Farþegum skal boðið eftirfarandi endurgjaldslausir:
 - a) máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafarinnar,
 - b) hótulgisting,
 - ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari, eða
 - ef farþegi neyðist til að bíða lengur en hann gerði ráð fyrir,
 - c) flutning á milli flugvallar og gistiaðstöðu (hótel eða annað).
2. Þar að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.
3. Við beitingu þessarar greinar skal flugrekandinn huga sérstaklega að þörfum hreyfihamlaðra og fylgdarmanna þeirra og einnig að þörfum fylgdarlausra barna. Þegar flugi er aflýst eða því er seinkað þá ber flugrekanda eða flytjanda að afhenda farþegum skriflegar upplýsingar um réttindi þeirra skv. reglugerð nr. 261/2004.

Ef farþegar fá ekki framangreinda þjónustu frá flugrekanda eða flytjanda og þurfa að greiða fyrir hana sjálfir ber flugrekanda eða flytjanda að endurgreiða farþegum þennan kostnað.

Þegar flugum þeim er kvartendur áttu bókað far með var aflýst, annars vegar flugi skv. bókunarnúmeri A7ATR2 og hins vegar flugi skv. bókunarnúmeri RPSMP4, áttu kvartendur kost á að velja milli þess að fá endurgreitt að fullu verð farmiðana fyrir þann hluta

ferðarinnar sem ekki var farinn, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., eða að fá flugleið breytt með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið yrði, sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. Eftir ítrekaðar seinkanir samþykktu kvartendur ekki að taka þann kost lengur að breyta flugleiðum með IE og völdu heldur þann kost að fá miða sína endurgreidda, svo er þau áttu rétt til, og flugu þau ekki með IE frá Keflavík til London umrætt skipti.

Í ljósi þessa er það niðurstaða FMS að IE beri að endurgreiða kvartendum verð farmiða fyrir flugleiðina frá Keflavík til London Gatwick sbr. bókanir A7ATR2 og RPSMP4, skv. a- lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005.

Þá er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartendum þá aðstoð sem félaginu bar að veita skv. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 Áttu kvartendur rétt á að fá endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr., hótalgistingu sbr. b-lið 1. mgr. 9. gr. Réttur kvartenda til framangreindrar þjónustu frá Iceland Express dagana 17.- 20. apríl 2010 er óháður því að kvartendur hafi þann 20. apríl valið þann kost, eftir enn aðra aflýsingu á flugi þeirra, að fá fremur endurgreidda flugmiða sína skv. a) lið 1. mgr. 8. gr. í stað þess að breyta flugleið til lokaákvörðunarstaðar skv. b) lið sömu málsgreinar.

Í ljósi þess er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi Iceland Express, á útlögðum kostnaði fyrir gistingu dagana 17.-20. apríl 2010 í samræmi við framlagðar kvittanir, svo og rétt til að fá greiddan kostnað er svari til máltíða þessa sömu daga, skv. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kvartendum verð farmiða fyrir flugleiðina frá Keflavík til London Gatwick sbr. bókanir A7ATR2 og RPSMP4, skv. a- lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, vegna aflýsingar á þeim flugum er kvartendur áttu bókað far með.

Þá skal Iceland Express jafnframt endurgreiða kostnað kvartenda, dagana 17.-20. apríl 2010, vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og hótalgistingar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 574/2005.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 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.