



Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 45/2012 vegna kvörtunar um neitun um far með flugi X5502 þann 18. júlí 2011

I. Erindi

Þann 17. nóvember 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Iceland Express (IE) X5502 frá London Gatwick til Newark EWR kl. 14:20 þann 18. júlí 2011, með millilendingu í Keflavík.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi kom á Gatwick flugvöll kl. 11:00, rúmum þremur klukkustundum fyrir brottför. Á flugvöllinum var kvartanda tjáð af starfsmönnum við innritunarborð að hann yrði að tilkynna sig á þjónustuborði hvar honum var neitað um far með fluginu vegna þess að það var yfirbókað. Var kvartanda, ásamt öðrum farþegum, sagt að neitunin stafaði af því að framhaldsflug þeirra frá Reykjavík til Newark var yfirbókað og að í stað þess að skilja viðkomandi farþega eftir án flugfars á Keflavíkurflugvelli var ákveðið að flytja þá beint frá London til Newark með öðru flugfélagi. Viðkomandi farþegum var afhent matarmiðar að fjárhæð 6 pund hverjum og sagt að athuga stöðu mála aftur klukkan 13:00. Þegar kvartandi kom að þjónustuborðinu kl. 13:00 tók við fjögurra klukkustunda bið í röð ásamt öðrum farþegum áður en þeim var tilkynnt að þeim yrði flogið beint til Newark með Virgin Atlantic Airways frá Heathrow flugvelli. Var brottför þess flugs klukkan 21:15 að kvöldi þess 18. júlí, eftir tæplega 10 klukkustunda bið á Gatwick og Heathrow flugvelli. Kom kvartandi fjórum klukkustundum of seint til Newark sem leiddi til þess að hann missti af tengiflugi sínu frá Newark til Los Angeles og þurfti að bíða í New York í þrjátíu klukkustundir.

Þann 3. ágúst 2011 sendi kvartandi bréf til IE og krafðist 620 evra í skaðabætur. Afrit af bréfinu var sent með tölvupósti til félagsins þann 6. ágúst 2011, en kvartanda barst ekkert svar. Þann 24. ágúst 2011 sendi kvartandi Pálma Haraldssyni, stjórnarformanni IE, bæði tölvupóst og bréf þessa efnis en hefur ekki hlotið nein viðbrögð við erindi sínu.

Fer kvartandi fram á skaðabætur að fjárhæð 600 evrur auk 20 evra til viðbótar vegna matarkostnaðar, samtals 620 evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 29. nóvember sl. og var beiðnin ítrekuð þann 15. desember og 27. desember 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. Er sú ákvörðun 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti staðfesta bókun í flugi IE X5502 frá London Gatwick til Newark kl. 14:20 þann 18. júlí 2011. Þegar kvartandi kom á Gatwick-flugvöll til innritunar í umrætt flug var honum tjáð að hann kæmist ekki með en var útvegað sæti með kvöldflugi Virgin Atlantic Airways frá Heathrow síðar sama dag.

Í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að þegar flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á, skal flugrekandi fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja afsala sér farskráningu gegn bótum skv. skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandi koma sér saman um. Ef sjálfboðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far sé flugrekanda heimilt að neita farþega um far. Ef farþega er neitað um far skal flugrekandi greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar.

Kvartandi hefur með ítarlegum hætti gert grein fyrir þeirri atburðarrás sem átti sé stað þann 18. júlí 2011. Hefur kvartandi lagt fram afrit af flugfarseðli frá IE sem staðfestir bókun hans í flug X5502 frá London Gatwick til Newark þennan dag, auk bréfa til IE um kröfugerð á hendur félaginu vegna atviksins, kvittun vegna matarkaupa meðan á biðinni stóð, brottfararspjald framhaldsflugsins sem varð að seinka og farseðil vegna Virgin Atlantic Airways flugsins sem flutti kvartanda að endingu á leiðarenda. Í ljósi þess að kvartanda var neitað um far með flugi X5502 vegna yfirbókunar, er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi neitað kvartanda um far í skilningi 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er niðurstaða Flugmálastjórnar því sú að kvartandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 600 evrur vegna neitunar um far með flugi X5502 þann 18. júlí 2011, sbr. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Er það jafnframt mat Flugmálastjórnar að IE hafi ekki veitt kvartanda þá aðstoð sem félaginu bar skv. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi átti rétt á að fá máltíðir og



hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. Með hliðsjón af útlögðum kostnaði kvartanda skv. framlögðum kvittunum er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartandi eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá IE vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005 vegna neitunar um far í flug X5502 þann 18. júlí 2011. Einnig skal Iceland Express endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar, skv. framlögðum kvittunum, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. sömu sömu reglugerðar.

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.

Reykjavík, 29. ágúst 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Halldór Þorsteinn Þorsteinsson