

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 60/2011 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi AEU501 þann 17. apríl 2010

I. Erindið

Þann 10. febrúar sl. barst Flugmálastjórnar Íslands (FMS) kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU501 frá Keflavík til London Gatwick þann 17. apríl 2010 en sökum eldgoss í Eyjafjallajökli var fluginu aflýst og flugu kvartendur þess í stað til London Gatwick þann 21. apríl 2010. Fram kemur í kvörtun að sökum tafar á brottför hafi kvartendur orðið fyrir kostnaði vegna gistingar, matar og drykkja að fjárhæð um 700 GBP og fylgi með tiltækar kvittanir en kostnað vegna hótulgistingarinnar sé hægt að sjá á visa-yfirliti. Gera kvartendur kröfu um greiðslu framangreinds kostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

FMS sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti dags. 23. febrúar sl. Í kjölfar þess leitaði IE sátta við kvartendur með boði um endurgreiðslu á kostnaði að fjárhæð 57.500 ISK eða 2.500 ISK fyrir fæði á dag fyrir hvort þeirra og 12.500 ISK fyrir hverja nótt í gistingu. Kvartendur fá greidda upphæð þessa en fallast ekki á að um fullnaðargreiðslu sé að ræðan þar sem þau telji sig eiga rétt á endurgreiðslu raunverulegs kostnaðar en ekki einungis hluta hans. Þar sem sátt hafði ekki náðst milli aðila óskaði FMS þann 5. júlí sl. eftir umsögn IE vegna málsins. Frestur til umsagnar var veittur til 21. júlí sl. að beiðni IE. Með bréfi C, hdl., dags. 21. júlí sl., barst FMS umsögn IE þar sem fram kemur að vegna eldgossins í Eyjafjallajökli hafi loftrými milli Íslands og Evrópu lokað og brottför flugsins seinkaði þar til loftrýmið opnaði. Öllum farþegum hafi verið haldið upplýstum í samræmi við ákvæði reglugerðar nr. 261/2004. Þá segir í umsögninni að þegar náttúruhamfarir líkt og eldgos dynji yfir, leggist áhrif þess hart á flugrekendur. Starfsmenn IE hafi reynt að halda farþegum upplýstum, endurskoða áætlanir miðað við öskuspár og útvega farþegum víðs vegar í heiminum gistingu og fæði. Óhjákvæmilegt hafi verið að hafa samband við þá þúsundi farþega sem urðu fyrir óþægindum og kostnaði vegna seinkunar á flugi. Ómöguleiki hafi staðið því í vegi að farþegar nytu aðstoðar í samræmi við b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar 261/2004. Farþegum hafi þó verið bent á að hafa samband við félagið og fá sanngjarnan kostnað vegna gistingar, máltíða og símtala endurgreiddan. Fjártjón það sem kvartandi kveðst hafa orðið fyrir beri að meta til peninga eftir almennum hlutlægum mælikvarða. Mikilvægt sé að farþegar sem verða fyrir tjóni leitist við að gera allar þær ráðstafanir, sem af þeim má krefjast til að koma í veg fyrir tjón. Þetta felur í sér að kynna sér aðstæður og velja þá leið sem minnst áhætta fylgir. Í því tilviki sem hér um ræði liggir fyrir að kvartandi hafi farið á veitingastaði og keypt lambalundur, nautakjöt og vín. Einnig hafi hann farið í matvöruverslun og keypt mat. Með því sýnir kvartandi að möguleiki hans á ráðstöfunum til þess að fyrirbyggja tjón eða minnka áhættu á tjóni hafi verið fyrir hendi. Það sé augljóst að

kvartandi reyndi ekki að koma í veg fyrir þann kostnað sem óhjákvæmilega lendir á flugrekanda þegar hann fór á veitingastaði. Af þessum sökum beri að hafna kostnaði vegna matar á veitingastöðum. Þá hafi kvartandi haft sambandi við IE vegna þess kostnaðar sem hann varð fyrir meðan á dvölinni á Íslandi stóð en ekki sent inn kvittanir fyrir hótélkostnaði en það sé forsenda fyrir endurgreiðslu þess tjóns sem kvartandi varð fyrir að hann geti sýnt fram á að hafa orðið fyrir tjóni. Iceland Express hafi nú þegar greitt kvartanda 57.500 ISK en einungis hafi verið sýnt fram á kostnað sem nemur 7.269 ISK ef frá sé talin 15.700 ISK fyrir óhóflegan mat og drykk í tvær máltíðir. Er farið þess á leit að Flugmálastjórn hafni kostnaði við mat og vín á dýrum veitingastöðum.

Með tölvupósti FMS dags. 25. júlí sl. var kvartendum gefinn kostur á að koma fram athugasemdum við framangreinda umsögn IE og frekari sjónarmiðum vegna málsins. Jafnframt var óskað eftir endurríti af tiltækum kvittunum fyrir kostnaði sem og útskrift af visa-yfirliti þar sem fram kæmi kostnaður kvartanda vegna hótélgistingar. Með tölvupósti dags. 8. ágúst sl. bárust FMS athugasemdir kvartanda. Þar sagði í fyrsta lagi að tilvísun IE til þess að náttúruhamfarir leggist þungt á flugrekendur sé málinu óviðkomandi. Um sé að ræða skyldur sem félagið sé skuldbundið til að uppfylla. Þá sé það beinlínis móðgandi að segja að IE hafi reynt að halda farþegum upplýstum. Í öðru lagi vísa kvartendur til þeirra umsagnarorða IE að farþegum hafi verið bent á að hafa samband við félagið og fá sanngjarnan kostnað greiddan. Það sé það sem verið sé að leita eftir. Í þriðja lagi sé það og móðgandi af hálfu IE að hald fram að kvartendur hafi ekki takmarkað tjón sitt. Þannig megi sjá af kvittunum að meðan á töfinni á Íslandi stóð hafi þau borðað á salatbar í matvöruverslunum tvisvar á dag en fáláta máltíð á bar/veitingastað einu sinni á dag. Frá sínu sjónarhorni sé um sanngjarnan kostnað að ræða. Það að ætlast til þess að borðað yrði á salatbar í matvöruverslun þrisvar á dag um tíma sem gæti hafa orðið langur sé út í hött. Val á máltíðum hafi verið takmarkað og þau hafi einungis viljað komast til sinna heima. Að lokum kemur fram að neitun IE á að því að greiða kostnað vegna hótélgistingar með vísan til þess að ekki séu tiltækar kvittanir fyrir raunverulegum kostnaði sé til að draga málið á langinn. Þau hafi ekki haft undir höndum kvittanir fyrir gistingu en þess í stað útvegað útskrift af visa-yfirliti er sýni fram á kostnað sem af hlaust vegna gistingar. Þau hafi einnig orðið fyrir tjóni vegna tapaðrar vinnu við það að komast ekki til Englands á fyrirhuguðum tíma en þrátt fyrir það sé einungis gerð krafa um að IE greiði viðbótarkostnað sem af hlaust meðan á töf á fluginu stóð. Þau hafi eitt eins litlum pening eins og mögulegt var.

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. Hins vegar fella óviðráðanlegar aðstæður ekki niður rétt flugfarþega til þeirrar þjónustu sem þeim skal boðið upp á samkvæmt ákvæðum 8. og 9. gr. reglugerðarinnar.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. skal farþegum boðið eftirfarandi endurgjaldslaust:

- 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 gistaðstöðu (hótel eða annað).

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. Í því tilviki ber almennt að miða við að farþegar fái raunkostnað sinn greiddan en ákvæðið gerir ráð fyrir því að farþegum skuli veitt þjónustan endurgjaldslaust. Þó verður við það að miða að krafa sé ekki óeðlileg og augljóslega úr hófi. Kvartendur töfðust á Íslandi daganna 17. -21. apríl 2010. Urðu kvartendur því fyrir kostnaði vegna hótulgistingar fyrir fjórar nætur jafnt sem matarkostnaði þann tíma. Fram hefur komið að IE hefur þegar greitt kvartendum samtals 57.500 ISK sem samsvara eigi 2.500 ISK fyrir fæði á dag fyrir hvort þeirra og 12.500 ISK fyrir hverja nótt í gistingu en að framangefnum forsendum virtum virðist sem að endurgreiðsla IE geri þó einungis ráð fyrir þremur gistinóttum. Kvartendur hafa lagt fram kvittanir og visa-yfirlit er sýna fram á útgjöld þeirra vegna matar og gistingar þann tíma sem töf á brottför þeirra til London Gatwick stóð. Er það mat Flugmálastjórnar að sú heildarfjárhæð sem kvartendur hafa farið fram á að fáist greidd vegna umræddra kostnaðarliða fara ekki fram úr því sem eðlilegt megi telja. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að hálfu IE að kostnaður þessi sé rangur eða óvenjulegur. Er það niðurstaða Flugmálastjórnar að IE beri að greiða kvartendum kostnað þeirra samkvæmt framlögðum kvittunum og visa-yfirliti að frádreginni upphæð sem þegar hefur verið greidd. Þá er IE heimilt að hafna endurgreiðslu kostnaðar vegna áfengra drykkja.

Ákvörðunarorð

Iceland Express skal endurgreiða kostnað kvartenda vegna máltíða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr., og hótulgistingar skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005, að frádregnu þeirri upphæð sem þegar hefur verið greitt. Iceland Express er heimilt að hafna endurgreiðslu kostnaðar vegna áfengra drykkja.

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 12. ágúst 2011