

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 75/2012 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HCC143 þann 31. ágúst 2012

I. Erindi

Þann 8. ágúst sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti ásamt félagabókað far með flugi Iceland Express (IE) HCC143 frá Keflavík til Kölnar kl. 17:50 þann 31. ágúst 2012. Í kvörtuninni kom fram að þann 2. ágúst sl. hafi kvartandi fengið upplýsingar frá IE um að flugi HCC143 þann 31. ágúst væri aflýst og að IE vildi bóka þau í annað flug með annarri flugleið. Þessi flugleið var með HCC131 þann 31. ágúst með brottför kl. 08:25 frá Keflavík með millilendingu í Berlín og þaðan til Kölnar. Þetta flug átti að fara rúmum níu klst. fyrir og taka tveimur tímum lengur. Kvartandi segir að þetta hafi haft áhrif á allt skipulag ferðarinnar á lokadeginum. Kvartandi hafði strax samband við IE til að fá annað flug sem hentaði honum betur og var honum var boðið flug til Kaupmannahafnar en sagt að hann þyrfti sjálfur að sjá um framhaldið. Kvartandi hafði oft samband við IE og benti m.a. á að hægt væri að fá annað flug með Icelandair beint til Kölnar sem hentaði honum betur en IE hafnaði þeim óskum með tilvísun í að ekki væri hægt að senda farþega með öðrum flugfélögum og að félagið hefði boðið honum allt sem það þyrfti miðað við réttindi flugfarþega. Kvartandi telur þetta augljóst brot á EB reglugerð nr. 261/2004 þar sem segi að það eigi að bjóða farþega annað flug með sambærilegum flutningskilyrðum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IE kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. ágúst sl. Umsögn barst frá lögmanni IE þann 24. ágúst sl. Í umsögninni kemur m.a. fram:

1. „IEX byggir aðallega á því að kvartandi geti ekki byggt rétt sinn á reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem um sé að ræða *flýtingu* flugs, en ekki aflýsingu. Lágmarksréttindi farþega skv. reglugerðinni séu bundin skilyrðum sem séu tæmandi talin í 1. mgr. 1. gr. hennar en þau eru a) þeim er neitað um far, b) flugi er aflýst og c) seinkun í flugi.
2. Til vara byggir IEX á því að um aflýsingu hafi verið að ræða og að allra réttin[d]a flugfarþega hafi verið gætt skv. lögum og reglum sbr. það sem nánar greinir hér á eftir.“

Þá segir í umsögninni eftirfarandi:

„Eins og fram kemur í bréfi kvartanda til Flugmálastjórnar, dags. 5. ágúst sl., var brottför frá Keflavík til Kölnar með flugi IEX HCC143 upphaflega fyrirhuguð í beinu flugi kl. 17.50 þann 31. ágúst nk.

Vegna ófyrirséðra aðstæðna og í hagræðingarskyni var fluginu til Kölnar *flýtt* með millilendingu í Berlín og sameiningu við annað flug. Ekki var því um að ræða *aflýsingu* í



skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur IEX að kvartandi geti þ.a.l. ekki byggt rétt sinn á umræddri reglugerð þar sem hún tekur ekki til atvika af því tagi sem hér eiga í hlut.

Vísast í því sambandi til ákvörðunar Flugmálastjórnar (FMS) nr. 66/2011 þar sem FMS komst að þeirri niðurstöðu að tilvik kvartanda vegna flýtingar á brottfarartíma flugs yrði ekki fellt undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004 eins og það er afmarkað í 3. gr., sbr. 1. mgr. 1. gr. reglugerðarinnar.

Um aflýsingu flugs:

Verði ekki fallist á sjónarmið um flýtingu flugs telur IEX í öllu falli að gætt hafi verið að öllum réttindum farþega vegna aflýsingar í fluginu. Vegna ófyrirséðra aðstæðna og í hagræðingarskyni var farþegum send tilkynning þann 2.8. sl. um aflýsingu fyrrnefnds flugs. Farþegar voru upplýstir um að þeir gætu hins vegar flogið til Kölnar, með millilendingu í Berlín, *fyrir* sama dag skv. 2. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Var áætluð brottför til Kölnar kl. 8.25 um morguninn þann 31. ágúst, með millilendingu í Berlín. Komutíma var þannig flýtt með hinni breyttu tilhögun, en ekki seinkað. Eru því skilyrði b) liðar („eins fljótt og auðið er“) og c) liðar („við fyrsta hentugleika“) 1. mgr. 8. gr. uppfyllt.“

„Í samræmi við markmiðsákvæði fyrrnefndrar reglugerðar EB, einkum 13. og 20. mgr. sbr. einnig 2. mgr. 5. gr. og 8. gr. hennar, var farþegum þannig boðið að breyta flugleið til lokaáfangastaðar án kostnaðar eða fá endurgreiðslu farmiða, við fyrsta hentugleika. Kvartandi hafnaði báðum kostum en fór þess í stað fram á að IEX bókaði og greiddi miða í flug með öðrum flugrekanda. Engin slík skylda hvílir hinsvegar á IEX skv. reglugerðinni.

Í „vegvísi“ Framkvæmdastjórnar EB til Evrópuþingsins og Evrópuráðsins, um innleiðingu og beitingu reglugerðar EB nr. 261/2004, dags. 11.4.2011, er m.a. fjallað um túlkun á „sambærilegum flutningsskilyrðum“ í skilningi 8. gr. reglnanna. Segir þar að ekkert í reglugerðinni banni flugrekanda að bjóða upp á þjónustuna sjálfur, annað hvort í beinu flugi eða með *tengiflugi*. Að sama skapi sé ekkert sem banni honum að bjóða upp á flug með öðrum flugrekanda samkvæmt samningi þeirra í millum. Grundvallaratriði við skilgreiningu á skyldum flugrekanda sé einungis að farþeginn komist á lokaákvörðunarstað á tilsettum tíma. Tengiflug hafi þannig þann eina tilgang að aðstoða farþega við að komast á lokaákvörðunarstað (bls. 7).

Hvergi kemur fram að sú *skylda* hvíli á flugrekanda að bjóða upp á flug með *öðrum flugrekanda* á eigin kostnað, geti hann staðið við skuldbindingar skv. reglugerðinni sjálfur. Slíkt myndi gerbreyta öllu rekstrarumhverfi flugrekanda hérlendis.

Flug fyrir sama dag sem skilar farþega á sama lokaáfangastað án aukagreiðslu er að mati IEX fyllilega „sambærileg flutningsskilyrði“ í skilningi 8. gr. reglugerðarinnar. IEX telur skv. framansögðu að það hafi uppfyllt skyldur sínar skv. lögum og reglum, sbr. einkum b. og c.-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.“

Umsögn IE var send kvartanda til umsagnar 24. ágúst sl. og eftirfarandi svar hans barst sama dag:

„*Thank you for the information.*“



Regarding 1. I would like to say, that the flight needs to be considered as cancelled, and my companion and I were involuntarily rebooked onto another flight. This flight has a different flight number, a different departure time and a different routing. This is a clear indication, that the original flight was cancelled.

Regarding 2.: the regulation clearly states, that in a case of cancellation the passenger has the right to choose between a refund, a rerouting at the earliest possibility or a rerouting at the passengers leisure given similar travelling conditions. The document you attached also clearly states, that rerouting even with any other carrier has to be made possible by the original operator.

Iceland Express repeatedly refused my the passenger rights to choose, and go for a transportation at the original time or later with a different carrier. Since this is my travel companions and my choice, it is a clear violation of passenger rights. I have had repeated conversations with Iceland Express, they still refuse to cooperate. Their final statement was, that they are going to handle this through CAA, and that this process will take up to 3 months, so there is no realistic chance for my, to actually have my passenger rights enforced.

I still want to keep my complaint open, and highly urge for your assistance!“

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.

Ágreiningur aðila í þessu máli er tvíþættur: í fyrsta lagi hvort um flýtingu eða aflýsingu á flugi HCC143 hafi verið að ræða og í öðru lagi hvort kvartandi hafi á rétt á öðru flugi með öðrum flugrekanda skv. 1. mgr. b-lið 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki að finna ákvæði sem tekur á flýtingu á flugi, þannig að í slíkum tilvikum á reglugerðin ekki við. Um flýtingu er hins vegar fjallað í loftferðalögum og í 1. mgr. 106. gr. þeirra laga er gert ráð fyrir að flytjandi beri ábyrgð á tjóni sem verður af völdum þess að flutningi á farþegum, farangri og farmi hefur verið flýtt. Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr.

261/2004. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Þegar skera þarf úr um aflýsingu flugs hafi verið að ræða eða flýtingu flugs eru nokkur atriði sem þarf að líta til. Fyrst er að telja hvort flugnúmer haldist óbreytt, en í þessu tilfelli þá breyttist flugnúmer úr HCC143 í HCC131 eins og kvartandi bendir á í svari sínu við umsögn IE sem. Auk þess sem flugleið breytist úr beinu flugi frá Keflavík til Kölnar í flug með millilendingu í Berlin. Í ljósi þess verður að fallast á þau rök kvartanda að um aflýsingu flugs HCC143 hafi verið að ræða.

Eftir stendur að kvartandi telur sig hafa átt rétt á öðru flugi með öðrum flugrekanda á kostnað IE á sama tíma og flug HCC143 átti að fara. Í b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 segir að farþegar skuli eiga kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Ákvæðið tekur ekki fram að þegar boðið er upp á aðra flugleið að það þurfi að vera á sama tíma og hið aflýsta flug var áætlað. Með hliðsjón af því þá er það mat FMS að framangreint ákvæði leggi ekki slíka skyldu á IE að félaginu hafi verið skylt að bjóða kvartanda annað flug með öðrum flugrekanda á sama tíma og það flug sem aflýst var átti að fara fram.

Fyrir liggur að IE tilkynnti kvartanda um aflýsingu flugs HCC143 þann 31. ágúst 2012 með meira en tveggja vikna fyrirvara. Leiðir það til niðurfellingar skaðabótaskyldu IE vegna málsins sbr. i) liður c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar, þrátt fyrir að aflýsing flugsins hafi verið tilkynnt með meira en tveggja vikna fyrirvara, skal flugrekandi eftir sem áður bjóða farþegum aðstoð skv. a- og b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Eins og áður segir skal farþegi eiga þess kosta vól að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004. Þá segir í c-lið sömu mgr. að farþegi skuli eiga þess kosta vól að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilmálum, til lokaákvörðunarstaðar síðar meir, við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Þá segir í b-lið 1. mgr. 5. gr. að sé flugleið breytt á þann veg að áætlaður brottfarartími nýja flugsins sé a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst skuli farþegum jafnframt boðið endurgjaldslaust upp á máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og hótulgistingu skv. b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

IE bauð kvartanda flug til lokaákvörðunarstaðar fyrr sama dag sem kvartandi sætti sig ekki við þar sem hann vildi fara á sama tíma og hið aflýsta flug átti að fara. Til að koma til móts við þá kröfu kvartanda bauð IE honum flug til Kaupmannahafnar og þaðan átti kvartandi að koma sér áfram til Kölnar á eigin ábyrgð. Með hliðsjón af framangreindu verður að telja að



Það tilboð IE hafi verið ófullnægjandi og ekki í samræmi við þær skyldur sem 5. gr. sbr. 8. og 9. gr. reglugerðarinnar leggur á flytjendur. IE var skylt að bjóða kvartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Ákvörðunarorð

Iceland Express var skylt að bjóða kvartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var eða við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð sbr. b- og c-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Iceland Express var hins vegar ekki skylt að bjóða kvartanda annað flug með öðrum flugrekanda á sama tíma og það flug sem aflýst var átti að fara fram.

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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. nóvember 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson