



## **Efni: Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands vegna kvörtunar um neitun á fari**

### **I. Erindið**

Þann 6. maí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað far með flugi Iceland Express (IE) AEU903 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 25. apríl 2010. IE hafi hins vegar aflýst fluginu og flutt það til Akureyrar daginn eftir. Kvartendum hafi verið tilkynnt með tölvupósti og SMS að mæta á BSÍ þann 25. apríl og sem þau gerðu. Þegar kvartendur komu á Akureyrarflugvöll var þeim tjáð að þau kæmust ekki með umræddu flugi og að þau þyrftu að vera „standby“ þar til næsta dag. Séð var um hótél fyrir þau en þau þurftu sjálf að greiða fyrir fæði, hressingu og ferðir samtals kr. 26.760, sbr. kvittanir. Með vísan reglugerðar EB nr. 261/2004 gera kvartendur þá kröfu að IE greiði hvoru þeirra 400 evrur.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Flugmálastjórn sendi Iceland Express framangreinda kvörtun til umsagnar með tölvupósti þann 8. júní sl. Þann 18. júní sl. óskaði lögmaður IE, eftir viðbótarfresti um viku sem FMS veitti. Með bréfi lögmanns IE, dags. 24. júní sl., barst FMS umsögn IE vegna framangreindrar kvörtunar þar sem fram kom að brottför flugs AEU903 hafi verið áætluð þann 25. apríl en af óviðráðanlegum ástæðum, þ.e. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli, hafi þurft að seinka brottför. Um leið og mögulegt hafi verið að fljúga hafi framangreint flug verið sett á dagskrá mánudaginn 26. apríl sl. frá Akureyri til Kaupmannahafnar. Engin leið hafi verið fyrir IE að koma í veg fyrir seinkun á áætluðum brottfaratíma flugsins. Farþegum hafi verið send tilkynning um seinkunina, hvort tveggja með tölvupósti á uppgefið netfang og SMS í uppgefið símanúmer. Jafnframt hafi verið tekið sérstaklega fram í tölvupósti til allra farþega að þeir þyrftu að staðfesta við IE að þeir ætluðu með nýju flugi. Þá segir umsögninni að IE hafi upplýst alla farþega um önnur réttindi þeirra sbr. ákvæði í reglugerð nr. 261/2004. Í umsögninni segir að kvartandi hafi hinsvegar ekki staðfest við IE að hann ætlaði að fljúga með áætluðu flugi frá Akureyri, og þarf af leiðandi var honum aldrei neitað um far. Ennfremur kemur fram í umsögn IE að fluginu hafi verið breytt vegna afleiðinga eldgossins í Eyjafjallajökli sem teljist til óviðráðanlegra aðstæðna. Með vísan til þess og 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 hafnar IE að félagið beri ábyrgð á ofangreindi fjárkröfu og þar með greiðsluskyldu.

Með tölvupósti FMS, dags. 20. ágúst sl., var framangreind umsögn IE send til kvartanda. Með tölvupósti kvartanda, dags. 25. ágúst sl., komu kvartendur á framfæri athugasemdum við umsögn IE. Þar ítrekar kvartandi það sem fram kom í umræddum tölvupósti IE sem sendur var þann 25. apríl sl. kl. 10:53 og var svohljóðandi:

*1/2 Due to closing of Keflavik airport, your flight to Copenhagen, 25 Apr, has been moved to Akureyri airport. Departure from Akureyri at 16:00 2/2 Bus available from BSI central station at 10:00 we kindly ask you to contact our call centre, tel +354 5500600, to confirm your departure on this flight.*



Kvartandi bendir á að erfitt að hafi verið að svara tölvupóstinum þar sem hann hafi borist tæpum klukkutíma eftir áætlaða brottför rúttunnar sem átti að flytja farþegana til Akureyrar. Síðar sama dag, kl. 11:17, hafi honum borist annar tölvupóstur þar sem fram kom að rútan ætti að leggja af stað kl. 11:00. Kvartandi hafi því ekki haft möguleika á því að staðfesta brottför sína. Kvartandi reyndi mörgum sinnum að hringja í IE um morguninn en lenti ávallt á símsvara. Kvartandi bendir á að það hafi verið með aðstoð starfsfólks hótelsins sem þau hafi komist að því að rútan væri að fara af stað kl. 10:00 og hafi þess vegna mætt í hana. Kvartandi bendir einnig á að hann telji það hafi verið vandamál að enginn frá IE hafi verið á BSÍ til að skrá þá sem mættu þar. Að lokum ítrekar kvartandi að þau hafi ekki haft neina möguleika til að staðfesta brottför sína vegna slæmrar þjónustu IE, vegna þess að upplýsingar um brottför hafi borist of seint og vegna þess að enginn hjá IE svaraði símtölum hans.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Með hliðsjón af framangreindu lítur Flugmálastjórn svo á að ekki sé uppi ágreiningur um að nauðsynlegt hafi verið að fresta flugi kvartenda sem fara átti frá Keflavík þann 25. apríl sl. vegna eldgossins í Eyjafjallajökli og því er ekki nauðsynlegt að fjalla um þann þátt.

Hins vegar er uppi ágreiningur um það hvort kvartendum hafi verið neitað um far með flugi IE frá Akureyri til Kaupmannahafnar í skilningi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem misræmi er á milli framangreindrar umsagnar IE, frásagnar kvartenda og tölvupósts IE um brottför umrædds flugs frá Akureyri þá kallaði FMS eftir yfirliti frá Akureyrarflugvelli yfir brottfarir á þessum tíma í apríl sl. Eins og meðfylgjandi yfirlit ber með sér þá var brottför umrædds flugs IE frá Akureyri til Kaupmannahafnar kl. 18:20 þann 25. apríl sl. en ekki þann 26. apríl sl.

Um réttindi farþega þegar honum er neitað um far 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. reglugerðar nr. 261/2004/EB.

Í 4. gr. reglugerðar nr. 261/2004 segir að þegar flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á, skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilji afsala sér farskráningu gegn bótum skv. skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn komi 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 skuli flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr.

Framangreind ákvæði 7., 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 261/2004 eiga við í þeim tilvikum sem vísað hefur verið til þeirra í viðeigandi ákvæðum og sannreynt að umræddar aðstæður séu eða hafi verið fyrir hendi. Í 7. gr. er mælt fyrir um skaðabætur sem farþegar eiga rétt við ákveðnar aðstæður og fer upphæð bótanna eftir vegalengd flugsins. Í 8. gr. er mælt fyrir um rétt farþega til



að fá endurgreitt eða til að breyta flugleið. Í 9. gr. er fjallað um þá þjónustu sem farþegar eiga rétt á að fá endurgjaldslaust við ákveðnar aðstæður en um er að ræða m.a. máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótलगistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu.

Iceland Express hefur borið fyrir sig að þar sem kvartendur hafi ekki staðfest að þeir hefðu ætlað að fara með breyttu flugi þann 25. apríl sl. frá Akureyri þá sé ekki hægt að líta svo á að kvartendum hafi verið neitað um far.

Kvartendur hafa með ítarlegum hætti gert grein fyrir þeirri atburðarrás sem átti sér stað að morgni 25. apríl sl. og lagt fram afrit af tölvupósti frá IE því til staðfestingar. Flugmálastjórn fellst á það með kvartendum að mjög erfitt hafi verið að staðfesta brottför gagnvart IE. Í fyrsta lagi þar sem tölvupóstarnir frá IE bárust eftir áætlaða brottför umræddrar rútu til Akureyrar. Í öðru lagi þar sem þjónustuver IE er einungis opið á sunnudögum milli kl. 11 – 15. Í þriðja lagi þar sem FMS er kunnugt um að mjög erfitt var að ná símasambandi við þjónustuver IE á þessum tíma vegna álags. Í ljósi þess verður Flugmálastjórn taka undir með kvartanda að best hefði verið að starfsmaður IE hefði verið á BSÍ til að skrá þá farþega sem mættu þangað til að fara til Akureyrar.

Flugmálastjórn vill jafnframt benda á að umræddur tölvupóstur IE hafði ekki að geyma neinar upplýsingar um það hverjar afleiðingar væru af því að staðfesta ekki brottför. FMS telur að eðlilegt hefði verið að upplýsa farþega um það að þeir væru ekki skráðir í flugið nema að þeir myndu staðfesta brottför.

Að mati Flugmálastjórnar var kvartendum ekki gert mögulegt að staðfesta brottför sína til IE af framangreindum ástæðum sem verða að öllu leyti að teljast á ábyrgð Iceland Express. Í ljósi þess er það mat Flugmálastjórnar að IE hafi neitað kvartendum um far, í skilningi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þegar þau fengu ekki að fara með flugi IE frá Akureyri til Kaupmannahafnar þann 25. apríl sl. Þar af leiðandi er það niðurstaða Flugmálastjórnar að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi Iceland Express að fjárhæð 400 evrur vegna þess að þeim var neitað um far sbr. 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Að auki eiga kvartendur rétt á að þeirri þjónustu endurgjaldslaust sem talin er upp í 9. gr. sömu reglugerðar.

### *Ákvörðunarorð*

Iceland Express neitaði kvartendum um far í skilningi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005. Í ljósi þess eiga kvartendur rétt á skaðabótum að upphæð 400 evrur hvort skv. b. lið 1. mgr. 7. gr. og rétt til endurgjaldslausrar þjónustu skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Skaðabæturnar, sem um getur skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávísun eða, ef farþeginn gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávísun og/eða með annarri þjónustu.



FLUGMÁLASTJÓRN ÍSLANDS

---

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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.