

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 69/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi NY166 þann 23. mars 2017.

### I. Erindi

Þann 26. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Flyhjelp f.h. ABC ... (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Flugfélags Íslands/Air Iceland Connect (AIC) NY166 frá Reykjavík til Akureyrar þann 23. mars 2017 kl. 18:55 en fluginu var aflýst vegna veðurs.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar að upphæð 1.944 evrur við að koma sér á áfangastað flugsins sem var aflýst.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi AIC kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. júní 2017. Í svari AIC sem barst 16. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna aflýsingarinnar. Orsök aflýsingarinnar var slæm veðurskilyrði sem flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða. Var upplýsingunum komið á framfæri við farþega í gegnum tölvupóst og smáskilaboð. Farþegum, þ. á m. kvartendum, var boðin aðstoð í samræmi við 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, m.a. að fá gistingu á kostnað AIC þangað til veðurskilyrði gerðu kleyft að fljúga til Akureyrar. Kvartendur hafi hins vegar nýtt sér rétt sinn til að fá flugfarið endurgreitt sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því hafi ekki stofnast bótaskylda vegna aflýsingar né vegna kostnaðar sem farþegar urðu fyrir við að koma sér sjálfir til Akureyrar.

Svör AIC voru send kvartendum til athugasemda með tölvupósti dags. 19. júní 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur

málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að 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. Þetta gildir 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.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Gögn málsins bera með sér að fluginu hafi verið frestað vegna veðurs. Verði slæmar veðuraðstæður til þess að aflýsa þurfi flugi telst það til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er því ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða skv. 5. og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í máli þessu hafa kvartendur farið fram á endurgreiðslu kostnaðar við að koma sér á leiðarenda. Skyldur flugrekenda skv. reglugerð EB nr. 261/2004 kveða á um í 8. gr. reglugerðarinnar að í tilviki aflýsingar skuli bjóða farþegum valkosti um að fá endurgreitt, að komast til leiðarenda með með annarri flugleið sem fyrst eða að komast til leiðarenda með annarri flugleið eftir hentugleika farþega sbr. a-c liði 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Velji farþegi að fá flugfar endurgreitt þegar flugi er aflýst á hann ekki frekari rétt af hálfu

flugfélagsins til að fá greiddan kostnað til að komast á leiðarenda skv. 1. mgr. 8. gr. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar við að komast til Akureyrar hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Air Iceland Connect skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Air Iceland Connect skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. febrúar 2017.

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur