

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 26/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI117 þann 16. ágúst 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 29. desember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI117 á vegum Icelandair (IA) þann 16. ágúst 2023 frá Reykjavík til Nuuk. Fluginu var aflýst vegna veðurs með tilkynningu á brottfarardegi og var kvartanda boðið nýtt flug til Nuuk tveimur dögum síðar með IA. Að sögn kvartanda nýtti hann sér ekki flugið og keypti sér nýtt flug frá Keflavík til Zurich, enda hafi tilgangur ferðarinnar verið fyrir borð borinn vegna aflýsingarinnar. Hann hafi ekki fengið upplýsingar um réttindi sín við aflýsinguna en hafi samt fengið og þáð boð frá IA um máltíðir, gistingu, ferðakostnað og internet. Kvartandi hafi hvorki fengið endurgreiðslu né staðlaðar skaðabætur frá IA. Af kvörtun má það ráða það að kröfugerð kvartanda sé þríþætt, þ.e. að kvartandi fari fram á:

- staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar 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, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.
- endurgreiðslu flugs nr. FI117 þann 16. ágúst 2023 til Nuuk, sem hann nýtti sér ekki.
- endurgreiðslu flugs til Zurich, sem hann nýtti sér ekki vegna aflýsingarinnar.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 29. desember 2023. Í svari IA, sem barst þann 30. janúar 2024, var á það bent að kvartandi hefði keypt flug frá Keflavík til Nuuk og annað frá Keflavík til Zurich í sitt hvorri bókuninni. Einnig kom fram að um slæm veðurskilyrði hafi verið að ræða, sem leiddu til aflýsingar á flugi kvartanda þann 16. ágúst 2023. Kvartandi hafi þá verið settur á næsta flug við fyrsta mögulega tækifæri. Aflýsingu kvartanda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá vísaði félagið til 14. tl. inngangслиða reglugerðarinnar sem fjalli um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum eru gerðar til viðkomandi flugs. Í velvildarskyni hefði félagið endurgreitt kvartanda flugið til Zurich, þótt flugið hefði verið í annarri bókun. Varðandi endurgreiðslu á fluginu Nuuk sem kvartandi nýtti sér ekki hefði Icelandair greitt það að fullu til þriðja aðila. Meðfylgjandi voru gögn til stuðnings staðhæfingum IA.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 31. janúar 2024. Í svari kvartanda kom fram að vel hefði verið fært að fljúga til Nuuk þrátt fyrir þoku þar. Auk þess benti kvartandi á að næsta flug til Nuuk hefði verið 24 klukkustundum síðar og að ferð kvartanda hefði gengið upp hefði honum verið boðið að ferðast með því flugi. Auk þess hefði endurgreiðslufjárhæð flugsins til

Nuuk verið um 200 USD lægri en hann hefði greitt fyrir miðann. Þá hefði kvartandi einungis fengið greidda flugvallarskatta vegna flugsins til Zurich, sem flugrekandanum væri skylt samkvæmt lögum að endurgreiða.

SGS óskaði eftir svari kvartanda um þá staðhæfingu IA að flugfargjaldið hefði verið endurgreitt til bókunarsíðu, sem hafði milligöngu um viðskipti kvartanda og IA, og hvort hann hefði leitað til þess aðila með tölvupósti dags. 13. mars 2024. Kvartandi svaraði á þá vegu að bókunarsíðan hefði lokað málinu hans.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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. 80/2022 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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI117 frá Reykjavík til Nuuk þann 16. ágúst 2023 og að fluginu var aflýst vegna veðurs í Nuuk. Álitaefni þessa máls er í fyrsta lagi hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Nuuk þann 16. ágúst 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda. Í umsögninni kom fram að spáð hefði verið þoku í Nuuk á komutíma flugsins og að ekki væri hægt að lenda þar í þoku eða þegar lágskýjað er.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI117 þann 16. ágúst 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### **Endurgreiðsla kostnaðar**

Annað álitaefni þessa máls er hvort IA beri að endurgreiða kvartanda flugfargjaldið til Nuuk. Fyrir liggur að kvartandi keypti flugið í gegnum bókunarsíðu, þ.e. þriðja aðila. Í umsögn IA kemur fram að félagið hefði endurgreitt flugfargjaldið til þess aðila og var sönnun þar að lútandi meðfylgjandi. SGS lítur svo á að IA hafi uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með því að endurgreiða flugfargjaldið til þriðja aðila, sem hafði milligöngu um viðskiptin, enda gerir reglugerð EB nr. 261/2004 ekki ráð fyrir sérstöku fyrirkomulagi um endurgreiðslu kostnaðar þegar um ræðir viðskipti með milligöngu bókunarsíðu.

Þriðja álitaefni þessa máls er hvort IA beri að endurgreiða flug frá Keflavík til Zurich, sem hann nýtti sér ekki eftir að ferðaáætlun hans breyttist sökum aflýsingarinnar. Sá farmiði var keyptur samkvæmt annarri bókun en hið aflýsta flug. Telst það að mati SGS til afleidds tjón af

aflýsingunni, sem fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

### *Úrskurðarorð*

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI117 þann 16. ágúst 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjaldsins með flugi nr. FI117 er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugs frá Keflavík til Zurich er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 26. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson