

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 23/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI455 þann 13. júní 2023

I. Erindi

Þann 23. nóvember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI455 á vegum Icelandair (IA) þann 13. júní 2023 frá London til Keflavíkur. Kvartendum var neitað um far vegna þess að notast þurfti við flugvél sem tók færri farþega í sæti en áður hafði verið áætlað að nota. Kvartendur voru þá settir á nýtt flug daginn eftir.

Kvartendur hafa þegar fengið greiddar staðlaðar skaðabætur í samræmi við 4., sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eða 400 EUR á hvern kvartanda.

Kvartendur fara í máli þessu fram á endurgreiðslu fyrirframgreiddrar þjónustu sem þeir gátu ekki nýtt sér í kjölfar þess að vera neitað um far, s.s. vegna ferðar í Bláa lónið og hótulgistingar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 24. nóvember 2023. Í svari IA, sem barst þann 6. desember 2023, kom eftirfarandi fram:

Farþegum var því miður neitað um far vegna þess að það þurfti að notast við aðra tegund af vél til að framkvæma flug FI 455 sem tók færri farþega í sæti en áður hafði verið áætlað að nota. Farþegarnir hafa þegar fengið greiddar staðlaðar bætur og veitt þjónusta í samræmi við 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 7. og 9. gr. Var greiðsla að andvirði 2212,22 GBP greidd þann 19. Júlí sl. (bætur umreiknaðar í pund 1.027 GBP, endurgreiðsla á gistingu og fæði 1060 GBP og 125 GBP fyrir samgöngu kostnaði til og frá hóteli.)

Farþegarnir eru hins vegar að fara fram á frekari bætur sem eiga sér ekki stoð í reglugerð EB 261/2004. En um er að ræða bætur fyrir fyrirframgreidda þjónustu á Íslandi sem farþegarnir náðu ekki að nýta sér vegna röskunarinnar eins og hótulgistingu og miða í blá lónið. Félagið verður því miður að hafna þeirri kröfu þar sem ekkert viðskiptasamband er á milli flugrekandans og hótelsins eða Bláa lónsins, einnig á sú krafa ekki stoð í evrópureglugerð nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 7. desember 2023. Í svari kvartenda kom fram:

I hope this letter finds you well. I am writing in response to the reply received from Icelandair regarding my complaint about the flight disruption and inadequate compensation, as forwarded by ICETRA in your email dated 2023-12-07. I appreciate the opportunity to provide my comments before a ruling is given on the matter.

Firstly, I would like to express my disagreement with Icelandair's responses. They have attempted to minimize the compensation by employing various justifications and refusing to reimburse certain items of our monetary losses.

To facilitate clarity, I have prepared a table summarizing our actual monetary losses/expenditures caused by the flight cancellation (as outlined in the original complaint).

Meðfylgjandi var yfirlit með útlögðum kostnaði kvartenda.

Icelandair has compensated a standard amount of 3X400EUR, as required by Article 7 of Regulation EC No. 261/2004, along with partial reimbursement for items (4) to (7) mentioned above. However, they have refused to reimburse items (1) to (3), which are directly caused by the flight cancellation. It is evident that Icelandair is attempting to minimize the compensation to an amount that merely covers our monetary losses. I kindly request ICETRA to consider the full reimbursement of our losses, including items (1) to (3), as they are a direct consequence of Icelandair's non-compliance with the Regulation.

Secondly, Icelandair has cited the lack of a business relationship with the hotel (Northern Light Inn), Blue Lagoon, and the bus service provider as a reason for not reimbursing our pre-paid expenditure. However, according to Article 5 of Regulation EC No. 261/2004, passengers should be informed of the flight cancellation at least 2 weeks before the scheduled time. In our case, we were given only one day's notice, which is far from satisfactory. Had Icelandair complied with the 2-week requirement, we could have adjusted our travel plans accordingly and canceled the affected pre-paid activities well in advance. Therefore, regardless of any business relationship between Icelandair and the aforementioned entities, we strongly believe that our losses of pre-paid money should be fully reimbursed as they directly resulted from Icelandair's non-compliance with the Regulation. Please refer to Enclosure 1, Enclosure 2, and Enclosure 3 for a copy of the letter from the Northern Light Inn and the cancellation policies of Blue Lagoon and the bus service provider.

Additionally, Article 9 of Regulation EC No. 261/2004 stipulates that besides free meals and accommodation, due care and arrangements should be provided to affected passengers, particularly in cases involving pensioners like us. However, at approximately 8:45 pm on 13 June 2023, we were informed by the Check-in Supervisor at the counter that Icelandair could not arrange accommodation for us and advised us to make our own arrangements for hotel rooms, transportation, and meals. Despite our efforts to find nearby hotels, no vacant rooms were available. Consequently, we, three holidaying pensioners, found ourselves physically and mentally exhausted late at night

on 13 June 2023, struggling to make necessary re-arrangements and search for hotel rooms in an unfamiliar country. We firmly believe that the standard compensation of 400EUR per person is inadequate to cover the losses we incurred in terms of time, stress, and the overall inconvenience experienced that night.

It is our understanding that Regulation EC No. 261/2004 requires flight carriers to compensate affected passengers for the inconvenience caused by cancellations, with a standard amount determined based on the distance between the airports. Additionally, affected passengers should be reimbursed for actual expenditures incurred as a result of the cancellation.

I would also like to address Icelandair's characterization of our request as "additional compensation". We are simply seeking the compensation that we are entitled to according to the Regulation. It is not an additional request but a rightful claim for the losses and inconveniences we have suffered.

As the flagship airline of Iceland, Icelandair should have taken proper care to abide by applicable civil aviation and passenger rights regulations. However, it is evident that Icelandair has not fulfilled its obligations in respect to this incident. We kindly request ICETRA to consider these factors when making a ruling on the matter.

Furthermore, I would like to bring to your attention that I have attempted to claim the losses from the pre-paid activities from my travel insurance company, AXA General Insurance HK Ltd. However, my claim was rejected on the grounds that the flight cancellation is considered an operational action of the airline and should be compensated by the airline company. Enclosure 4 contains a copy of the reply from AXA General Insurance HK Ltd for your reference.

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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Kvartendur hafa þegar fengið greiddar staðlaðar skaðabætur skv. 3. mgr. 4. gr., sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Telst þeim þætti málsins því lokið að mati SGS.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Í umsögn IA kemur fram að kvartendur hafi fengið greiddan útlagðan kostnað vegna máltíða, gistingar og kostnaðar við samgöngur til og frá flugvelli. Á þá staðhæfingu fallast kvartendur í umsögn sinni. Lítur SGS því svo á að IA hafi uppfyllt þær skyldur sem á félaginu hvíla skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu fyrirframgreidds kostnaðar vegna ferðar í Bláa lónið og hótलगistingar sem kvartendur gátu ekki nýtt sér. Um er að ræða fyrirframgreidda þjónustu og felur krafa kvartenda þannig í sér kröfu um bætur fyrir afleitt tjón af neitun um far. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 25. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

