

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 94/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi á vegum Icelandair.

### I. Erindi

Þann 5. ágúst 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með fjölda fluga á vegum Icelandair í maí, júní og júlí á þessu ári (IA). Flugunum var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara og gerðu kvartendur kröfu um að fá endurgreitt öll flugfargjöldin að fullu.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalda 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. 1048/2012. um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. ágúst 2020. Engin svör bárust frá IA. Sambærileg efnisatriði voru til skoðunar í ákvörðun 42/2020 sem er nú í kærumeðferð hjá Samgönguráðuneytinu.

### 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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 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 vöð; 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. Loftferðalög 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.

Álitæfni þessa máls er hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á umræddum flugfargjöldum úr hendi IA með gjafabréfi eða í reiðufé. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugum á vegum IA og að öllum hlutaðeigandi flugum kvartenda var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Kvartendur greiddu alls ISK 617.270 til IA fyrir umrædd flug á vegum félagsins, ISK 182.270 var greitt með kreditkorti og hefur sú upphæð verið bakfærð af hálfu IA á kreditkortið. Kvartendur greiddu eftirstöðvar með gjafabréfum að upphæð ISK 495.000, IA endurgreiddi gjafabréfin að sömu upphæð.

Aðilar máls deila því um hvort IA hafi verið heimilt að endurgreiða kvartendum í formi gjafabréfs. Kvartendur keyptu gjafabréfin hjá stéttarfélögum að frátöldu einu gjafabréfi að fjárhæð ISK 5.000 sem keypt var hjá Icelandair. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal flugrekandi bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. þegar flugi er aflýst. Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreitt í reiðufé, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004., sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. sömu reglugerðar. Í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um greiðslur samkvæmt reglugerðinni skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í giró eða með bankaávísun eða, ef farþeginn gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávísun og/eða með annarri þjónustu. Með vísan til þessa eiga kvartendur rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 495.000 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í framangreindu ákvæði.

### *Ákvörðunarorð*

Icelandair skal endurgreiða kvartendum upphæð ISK 495.000 sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson