

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 141/2025 vegna kvörtunar um seinkun og niðurfærslu með flugi WestJet nr. WS039 þann 12. ágúst 2024

I. Erindi

Þann 20. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. WS039 á vegum WestJet (WJ) þann 12. ágúst 2024 frá Keflavík til Calgary og þaðan til Vancouver. Í kvörtun vísar kvartandi til þess að hann hafi þegar fengið bætur samkvæmt úrskurði kærunefndar í Kanada en að hluti krafanna heyri undir íslensk lög.

Í kvörtuninni kemur nánar tiltekið fram:

I was supposed to fly back to Vancouver on Aug 12 leaving Reykjavík at 9:35 AM, connecting through Calgary and arriving around noon in Vancouver. I woke up to find out that my reservation for the flight to Calgary had been cancelled. My parents were travelling on the same flights under a separate reservation, but we had booked premium seats to all sit together on both flights. Their reservation was not cancelled, with this in mind, I don't see how Westjet can blame the cancellation on issues outside their control as my seat was clearly given to another more important customer. I was rescheduled for a flight that didn't arrive in Vancouver until after midnight, meaning I would have a nearly 12-hour layover in Calgary.

I was not okay with this and had to be back in Vancouver earlier than that due to work. As soon as I realized my reservation was cancelled, I tried to contact Westjet. As it was the middle of the night in Canada at this time, Westjet had no service agents available so I had to wait over 4 hours for their service agents to open. Once they finally opened, I was still unable to speak with someone as the live chat was at maximum capacity. I then tried to phone in and sat on hold for over an hour before giving up. Finally, around 5 o'clock local time, I received a response from a service agent on the live chat. The service agent informed me that there were no seats available on my initial flight and refused to rebook me on an earlier flight via a different airline when I asked. The only option I was given was a 7:00 PM flight from Calgary to Vancouver, meaning I'd still have a 6-hour layover in Calgary. Seeing as this was my only option, I was rebooked to this flight.

The service agent was incredibly slow responding oftentimes taking 20 minutes to respond to a message. This chat lasted another 2 hours before I was finally able to be rebooked. Again, I had reserved and paid for premium seats for both flights back to Vancouver and was supposed to be seated with my parents. Both my premium seat and my parents reserved premium seats were downgraded and all three of us were seated apart on the flight from Reykjavík to Calgary. As expected at this point, on my flight

home to Vancouver, I was downgraded and again did not receive the premium seat I had reserved and paid for. And to put the cherry on top of it all, there was a crying baby in the row behind me and another young child kicking my seat. When I arrived in Calgary, I joined my parents at their gate for my original flight. We spoke to the attendant in an attempt to get back on my original flight. Once again, we were told there were no available seats and that the 7:00 PM flight would be my best bet. Shortly after that, I found out my 7:00 PM flight was delayed as well and wouldn't get into Vancouver until another hour and a half later. To kill some of my 8-hour layover I tried to go to the Westjet lounge. I was told I wasn't able to enter until 5 hours before my flight meaning I had 3 hours to kill in the domestic terminal. I even tried the Air Canada lounge but was not allowed entry without an Air Canada flight. During these 3 hours, I visited another restaurant in the airport for a meal. Once I was finally allowed entry into the Westjet lounge, the service was great.

No other representative was able to help me in any way during my hellish adventure, but I will say the representatives working in the lounge were by far the best of all Westjet employees I interacted with in terms of accommodating me for my travel troubles. Eventually at 8:59 PM, my flight finally made it home, a total delay of 7 hours, 29 mins. After the flight, I had to call an Uber as my original plans to get home had been messed up due to all the delays. I expect reimbursement for this. According to European airline passenger rights, if a seat is downgraded and the flight is over 3500 km, then the passenger is entitled to compensation of 75% of their original ticket cost. Seeing as I've been downgraded on both legs of my journey and had to pay additional fees to secure a seat that was still a downgrade I expect reimbursement for the premium seats I paid for and compensation of 75% of my original ticket price as directed by European passenger rights law.

The outline of all my costs and flight details are below. These do not include the costs of my family members. My expected time travelling to Vancouver as of booking was as follows: Depart KEF: 9:45 AM, Aug 12 - WS 39 Arrive at YYC: 10:43 AM, Aug 12 Depart YYC: 1:00 PM, Aug 12 - WS 127 Arrive at YVR: 1:30 PM, Aug 12 My actual times were: Depart KEF: 9:53 AM, Aug 12 - WS 39 Arrive at YYC: 10:08 AM, Aug 12 Depart YYC: 8:53 PM, Aug 12 - WS 127 Arrive at YVR: 8:59 PM, Aug 12 Total delays of this leg: 7 hours, 29 mins YVR to KEF distance is 5703 km.

Following the ordeal, I reached out to Westjet through their claim portal multiple times to rejections each time. I was forced to file a claim through the BC Civil Rights Tribunal. This claim only recently completed and I was notified some parts of the claim fall under the Icelandic Air Passenger Rights laws, and therefore I'd have to pursue those through this.

This is my claim for the additional costs I was not compensated for by the BC Civil Rights Tribunal (CRT). Claims: European seat downgrade compensation: \$890.82 CDN (minus \$278.00 CDN received in compensation from CRT decision) = \$612.82 CDN

European delay compensation: €600 EU (for a 5+ hour delay of flight over 3500 km) as of June 19, 2025 = \$946.89 CDN Reimbursement for Uber from the airport: \$40.61 CDN Reimbursement for Icelandic Air Passenger Rights Claim: 5000 ISK = \$55.33 CDN as of June 19, 2025 Total claim: \$1655.65 CDN I am not claiming compensation for meals or lounge service as I received compensation from my BC Civil Rights Tribunal claim.

Kvartandi fer þannig 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.

Kvartandi fer jafnframt fram á bætur vegna niðurfærslu á farrými, sbr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá fer kvartandi einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar við leigubíl frá komuflugvelli í Vancouver.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WJ með tölvupósti þann 26. júní 2025. Engin svör bárust frá WJ þrátt fyrir ítrekun SGS með tölvupósti þann 24. júlí 2025.

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 sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

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.

Gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004

Kvartandi hefur lagt fram úrskurð kanadískrar kæruneftndar, CRT (e. *Civil Resolution Tribunal*), þar sem kvartandi gerði sambærilegar kröfur vegna sömu atvika og eru til umfjöllunar í máli þessu. Því kemur til álita hvort kvartandi njóti réttinda samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Í 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um gildissvið reglugerðarinnar. Samkvæmt b-lið ákvæðisins gildir reglugerðin um farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðasvæði í aðildarríki sem sáttmálinn gildir um, ef flugrekandinn, sem annast viðkomandi flug, er flugrekandi í Bandalaginu, nema þeir hafi fengið bætur og skaðabætur og notið aðstoðar í þessu þriðja landi. Í niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-257/14 kemur fram í 28. mgr.:

It cannot be accepted that a passenger may be deprived of the protection granted by Regulation No 261/2004 solely on the ground that he may benefit from some compensation in the third country, without any evidence that that compensation corresponds to the purpose of the compensation guaranteed by that regulation or that the conditions to which the beneficiary is subject and the various means of implementing it are equivalent to those provided for by that regulation.

Af framangreindu leiðir að flugfarþegar missa ekki réttarvernd þá, sem þeim er tryggð samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, þótt þeir kunni að eiga rétt á bótum eða aðstoð samkvæmt landslögum ríkis utan Evrópska efnahagssvæðisins, nema sýnt sé fram á að þær bætur þjóni sama tilgangi og að skilyrði og framkvæmd þeirra séu að efni til sambærileg þeim sem kveðið er á um í reglugerð EB.

Í framlögðum úrskurði er byggt á svonefndri Air Passenger Protection Regulations (APPR). Samkvæmt þeim ákvæðum reglnanna sem nefndin byggir á í úrskurði sínum njóta farþegar réttinda til skaðabóta að fjárhæð 700\$ vegna seinkunar sem nemur frá sex klukkustundum og

\$1000 þegar seinkun nemur meira en níu klukkustundum. Þá njóta þeir einnig rétt til máltíða á meðan seinkun stendur. Auk þess ber flugrekanda við niðurfærslu að endurgreiða mismuninn á því fargjaldi sem greitt var og fargjald á lægra farrými. Hafa framangreindar reglur þannig að geyma ákvæði um skaðabætur, þjónustu og niðurfærslu, líkt og kveðið er á um í 7. – 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Í úrskurðarorði hins framlagða úrskurðar er svo kveðið á um að WJ skuli greiða kvartanda skaðabætur að fjárhæð \$1700 vegna seinkunar á heim- og útflugi milli Vancouver og Keflavíkur, 156,16\$ vegna máltíða sem kvartandi greiddi fyrir á meðan seinkuninni stóð og \$278 vegna þess að kvartandi fékk ekki þau sæti sem hann hafði greitt fyrir og var færður niður í lægra farrými.

Að mati SGS eru þær reglur sem úrskurðurinn byggist um margt sambærilegar þeim reglum sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004, hvað varðar skaðabætur vegna seinkunar, réttindi til aðstoðar og bætur vegna niðurfærslu. Þá telst kostnaður vegna leigubíls eftir komu á lokaáfangastað til afleidds tjóns og fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004. Af þessum ástæðum telur SGS að kvartandi hafi þegar notið skaðabóta og bóta, sem og aðstoðar, í ríki utan EES vegna þeirra atvika sem vísað er til í kvörtun. Er það því mat SGS að kvartandi njóti ekki réttinda samkvæmt ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber því að hafna kröfum kvartanda.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi WJ vegna seinkunar og niðurfærslu með flugi nr. WS039 þann 12. ágúst 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu um endurgreiðslu kostnaðar við leigubíl eftir komu á lokaáfangastað er vísað frá.

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. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson