

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 43/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI688 þann 14. apríl 2019.

### I. Erindi

Þann 6. ágúst 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) nr. FI688 þann 14. apríl 2019 frá Orlando til Glasgow með tengiflugi frá Keflavík, fluginu var aflýst deginum áður, þ.e. 13. apríl. IA útvegaði kvartendum nýtt flug með öðrum flugrekanda til lokaákvörðunarstað, þeir komu degi síðar á lokaákvörðunarstað.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 6. ágúst 2019. Í svari IA sem barst þann 17. september 2019 kom fram eftirfarandi:

*„Krafa kvartanda (frv. farþegi) á rætur að rekja til flugraskana sem farþegi lenti í 14. apríl síðastliðinn þegar flugi hans, FI688, var aflýst. Krafan er tvíþætt en hún snýr annarsvegar að stöðluðum evrópubótum, líkt og fjallað er um í 7. gr. Evrópureglugerðar 261/2004 og hinsvegar snýr hún að bótum fyrir útlögðum kostnaði meðan beðið var eftir öðru flugi á áfangastað.*

*Varðandi kröfu farþega um bætur fyrir útlögðum kostnaði fellst félagið á að greiða farþega 187,31 evru í samræmi við framlagðar kvittanir. Vill félagið benda á að meðal gagna sem farþegi hefur lagt fram eru kvittanir fyrir affreyningu (bækur til aflestrar) og bílastæðum sem félagið neitar að bæta enda affreyning ekki hluti þess kostnaðar sem um er fjallað í 9. gr. áðurnefndrar reglugerðar. Þá vill félagið benda á að umræddar flugraskanir með öllu ótengdar umræddum bílastæðakostnaði enda ekkert fram komið sem bendir til þess að farþegi hefði ekki þurft að greiða gjöld fyrir bílastæði hefði ekki komið til umræddrar aflýsingar auk þess að falla, augljóslega, utan marka ákvæðis 9. gr. reglugerðarinnar.*

*Varðandi kröfu farþega um staðlaðar bætur sbr. 7. gr. EB261/2004 neitar félagið að umrædd aflýsing varði bótaskyldu og vísar í því samhengi til ákvæða 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Umrædd aflýsing var boðuð degi fyrir áætlaða brottför en bæði 12. og 13. apríl voru aðstæður á Keflavíkurlflugvelli sérstaklega erfiðar. Veður voru vond með eindæmum og fór vindur mestur upp í 62 hnúta (31,8 m/s) sem skv. Beaufort-kvarða flokkast sem ofsaveður. Leiddi þessi gríðarlegi vindstyrkur til þess að umtalsverðar raskanir urðu á öllu leiðarkerfi félagsins sem og annarra flugfélaga sem fljúga til/frá Keflavíkurlflugvelli (KEF). Til stóð að flugvél félagsins,*

sem ber kallmerkið TF-ISK, starfrækti flug FI689 frá KEF til Orlando (MCO) þann 13. Apríl og starfrækti svo flug það sem kvörtun farþega snýr að (FI688) næsta dag frá MCO til KEF.

Þar sem aflýsa þurfti flugi FI689 var TF-ISK, líkt og gefur að skilja, ekki til staðar á MCO til að starfrækja flug farþega næsta dag. Var því aflýsing flugsins óumflýjanleg afleiðing niðurfellingar FI689, sem var til kominn vegna slæmra veðurskilyrða í keflavík og fellur, tvímælalaust, undir ákvæði 3. mgr. 5. gr. áðurnefndrar reglugerðar EB261/2004. Afstöðu félagsins til frekari skýringar vísun við til niðurstöðu Landsréttar í máli 280/2018 varðandi afleiðingar óviðráðanlegra aðstæðna og hvaða aðgerða sanngjarnt sé að ætlast til að starfsmenn eða umboðsmenn viðhafi til að fyrirbyggja tjón farþega.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 19. september 2019. Í svári kvartenda kom fram eftirfarandi:

*„The first point I agree with regarding the expense claim, we shouldn't be reimbursed for the reading material, and that was an error on my part to include within the overall claim. With regard to the additional parking costs (£5!!), this was directly related to the additional day our car was in the airport car park, so don't understand why this isn't included within the reimbursement of expenses. We have misplaced the receipt for the food within the airport on day of departure, but was able to calculate value based on remaining currency we had on our return. I understand that receipts should be included within claim, but given the stress of the return travel, and trying to organise accommodation and transport for the last day, we have mislaid the meal receipt. The value is also broadly in line with the food for the night before, and feel aggrieved that the airline didn't make any attempt to aid us with accommodation and transport for the additional stay, stating that they had no obligation given the circumstances! Which from what I gather from the regulations they are obliged to aid us within these circumstances, as per article 9 of the regulations.*

*Also due to the delayed flight both my wife and I lost a day's paid leave each, to which I have also included within the out of pocket expenses, but see no response within their statement below to this. We were due to return home on the Monday, and start back at work on the Tuesday, but due to the cancelled flight, we were only able to return to work on the Wednesday.*

*With regard to compensation as per article 7 within the regulations, I believe that we are due compensation in this circumstance for 2 reasons. 1) the weather conditions were not a direct consequence of our flight being cancelled. As stated below within their response, weather conditions were poor on the 12<sup>th</sup> and 13<sup>th</sup> April 2019, with conditions improving throughout the 13<sup>th</sup>. Our flight was on the evening of the 14<sup>th</sup>, with a departure of 19:00 hours Orlando local time, and 23:00 hours Reykjavik time, arriving at Reykjavik 06:10 hours on Monday 15<sup>th</sup>; giving reasonable time from the poor weather conditions to have a plane in Orlando for our flight on the evening of the 14<sup>th</sup>. Thus the weather was not a direct factor in the cancellation of our flight, and cancellation of our flight could have been avoided if reasonable measures had been taken . 2) regulation also states that the circumstances need to be extraordinary; are strong winds at this time of the year out the ordinary for Iceland?“*

### 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur

málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga 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 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.

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.

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað, sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hins vegar hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á útlögðum hótél- og fæðiskostnaði.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið hvort að aflýsing á flugi nr. FI688 þann 14. apríl 2019 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. IA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður á Keflavíkurlflugvelli þann 13. apríl 2019 hafi verið ástæða aflýsingar fyrra flugs vélarinnar, þ.e. flug nr. FI689 sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda nr. FI688. SGS telur að IA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurlflugvelli þann 13. apríl 2019 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að aflýsingu fyrra flugs sömu vélar sem hafði því bein

áhrif á síðara flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda frá Orlando til Keflavíkur, þ.e. flug nr. FI688.

Kvartendur tiltóku að þeim hafi ekki verið veittar skriflegar upplýsingar um rétt þeirra í kjölfar aflýsingar á flugi FI688. IA hefur ekki mótmælti þeirri fullyrðingu kvartenda og telst það brot á 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að veita kvartendum ekki skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina.

Varðandi síðarnefnda álitafnið þá gerðu kvartendur kröfu um endurgreiðslu vegna hótél- og fæðiskostnaðar að upphæð EUR 281,52 sem þeir töldu sig verða fyrir vegna aflýsingar á flugi FI688 þann 14. apríl 2019. Kvartendur lögðu fram kvittanir sem sýndu fram á útlagðan kostnað að upphæð EUR 187,31 og hefur IA greitt kvartendum þá upphæð.

Að mati SGS liggur fyrir í málinu að kvartendur áttu rétt á hótél og fæði á meðan bið þeirra stóð eftir nýju flugi, sbr. 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sem tilgreinir að flugfarþegar eigi rétt til máltíða og hótélgistingu í samræmi við lengd tafar. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er m.a. kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar vegna gistingar og fæðis, og farþeginn hefur hefur lagt í fæðiskostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er [SGS] heimilt að ákvarða þann kostnað.

Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna hótél- og fæðiskostnaðar í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Til grundvallar slíkra viðmiða hefur SGS í ákvörðunum sínum stuðst við viðmið Evrópusambandsins um dagpeninga.

Viðmið þessi eru birt á heimasíðu SGS. Krafa kvartenda vegna hótél- og fæðiskostnaðar er innan þeirra viðmiða og telur SGS í ljósi framangreinds rétt að samþykkja kröfu kvartenda að upphæð EUR 288,47 að frátalinni greiðslu IA að upphæð EUR 187,31 og ákvarða að IA skuli endurgreiða kvartendum eftirstöðvar að kröfu þeirra að upphæð EUR 94,16

Kvartendur hafa í máli þessu krafist bóta vegna vinnutaps og bílastæðagjalds. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

### *Ákvörðunarorð*

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

Icelandair ber að greiða kvartendum 94,19 evrur vegna hótél- og fæðiskostnaðar, sbr. 1. mgr. 5. gr. sbr. einnig a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Kröfu kvartenda um bætur vegna vinnutaps úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er vísað frá.

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

Reykjavík, 24. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson