

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 48/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Iberia nr. IB3661 þann 23. júní 2024

I. Erindi

Þann 9. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. IB3661 á vegum Iberia (IB) þann 23. júní 2024 frá Keflavík til Madrídar og var fluginu aflýst.

Kvartendur fara 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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IB, s.s. vegna máltíða, leigubílakostnaðar og vegna nýrra flugmiða á lokaáfangastað.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IB með tölvupósti þann 10. október 2024. Í svari IB, sem barst þann 29. október 2024, kom eftirfarandi fram:

On this occasion, the aircraft that was to fly this route returned to Madrid due to the adverse weather at Keflavík airport, which led to the above flight being canceled. As it was an event outside our responsibility, European Community Regulations establishes that no compensation is due.

The unused legs of tickets were refunded (86,97 euros per ticket).

Regarding the extra expenses generated by the passengers, Iberia issued two payments amounted 100 euros per passenger.

The representative of the passengers is claiming extra expenses in the amount of 1331,93 euros. According to this, the difference between the expenses claimed and the refunds and payments made is 957,99 euros. In order to proceed with the payment of the alternative tickets purchased, we would need a valid receipt, as the document provided is a confirmation of the booking. We have requested the representative of the passengers this receipt and to indicate us bank details for the reimbursement.

SGS sendi kvartendum svar IB til umsagnar þann sama dag. Í svári kvartenda voru kröfur þeirra ítrekaðar. IB sendi SGS tölvupóst dags. 5. nóvember 2024 þar sem kom fram að félagið hefði endurgreitt hvorum kvartanda 526,36 EUR (alls 1052,72 EUR) vegna nýrra flugmiða á lokaáfangastað.

SGS sendi kvartendum erindi þann 18. nóvember 2024 og óskaði eftir staðfestingu á því að málið væri til lykta leitt. Í svári kvartenda kom fram að þeir færu enn fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS óskaði þá eftir nánari skýringum á orsök aflýsingarinnar. Í svári IB kom fram:

As we informed in our email dated on October 29th, 2024, on this occasion, the aircraft that was to fly this route returned to Madrid due to the adverse weather at Keflavík airport, which led to the above flight being canceled. As it was an event outside our responsibility, European Community Regulations establishes that no compensation is due.

Meðfylgjandi voru veðurgögn.

Í svári kvartenda kom fram að aflýsingin hefði í reynd verið vegna tæknilegra vandamála en ekki vegna veðurs, eins og IB hélt fram í svári sínu.

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 völ; 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. IB3661 frá Keflavík til Madrídar þann 23. júní 2024 og að fluginu var aflýst. Álitæfni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda 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 kvartenda 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 IB til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 23. júní 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IB að aflýsa flugi kvartenda. Að mati sérfræðingsins kom ekkert fram í gögnunum um slæmt veður í Keflavík. Þvert á móti hafi verið skaplegt veður meira og minna allan daginn með smávegis rigningu snemma morguns á áætluðum brottfarardeggi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að IB hafi ekki sýnt fram á að umrædd aflýsing á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IB samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi IB þann 23. júní 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla kostnaðar

Við meðferð málsins endurgreiddi IB kvartendum útlagðan kostnað vegna nýrra flugmiða á lokaáfangastað. Lítur SGS svo á að þeim hluta málsins sé lokið.

Úrskurðarorð

Iberia ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. IB3661 þann 23. júní 2024.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 6. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson