



## INNANRÍKISRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2014, þann 26. september er í innanríkisráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

### ú r s k u r ð u r

í máli nr. IRR13110408

**Kæra Icelandair**

**á ákvörðun**

**Samgöngustofu**

### **I. Kröfur og kæruheimild**

Þann 26. nóvember 2013 barst ráðuneytinu kæra Icelandair (hér eftir nefnt IA) vegna ákvörðunar Samgöngustofu (hér eftir nefnd SGS) í máli Ágústar Sigurðar Óskarssonar o.fl. (hér eftir nefnd hópurinn) nr. 14/2013 frá 29. ágúst 2013. Með ákvörðun Samgöngustofu var IA gert að greiða hverjum og einum í hópnum bætur að fjárhæð 600 evrur, eða samtals 4200 evrur, samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar á flugi FI614 frá New York til Keflavíkur þann 31. október 2012. Þá var IA gert að greiða hópnum fæðiskostnað samkvæmt framlögðum reikningum að frádregnu því sem IA hafði þegar greitt, samtals 59.514 kr., samkvæmt a-lið 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. IA var einnig gert að greiða hópnum kostnað sem hann varð fyrir vegna hóteltistingar samkvæmt framlögðum reikningum að frádregnu því sem IA hafði þegar greitt, samtals 137.316 kr., samkvæmt b-lið 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá var IA gert að greiða hópnum hluta kostnaðar vegna símtala meðan á töfinni stóð, að frádregnu því sem IA hafði þegar greitt, samtals 26.413 kr., sbr. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Einnig var IA talið hafa brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa farþegana ekki

um réttindi þeirra samkvæmt reglugerðinni. Krefst IA þess að félaginu verði ekki gert að greiða hópnum skaðabætur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 575/2005. Af greinargerð hópsins verður ráðið að þau krefjist staðfestingar hinnar kærðu ákvörðunar.

Ákvörðun SGS er kærð til ráðuneytisins á grundvelli 3. mgr. 126. gr. c laga um loftferðir nr. 60/1998.

## II. Kæruefni og ákvörðun SGS

IA annaðist flug FI614 sem upphaflega var áætlað frá New York til Keflavíkur þann 29. október 2012. Var þeirri ferð aflýst vegna fellibyls og hópnum tjáð að hann gæti ekki fengið bókað flug fyrr en þann 31. október 2012. Aðfararnótt þess dags var hópnum hins vegar tilkynnt með SMS-skilaboðum að því flugi hefði verið aflýst vegna áhrifa af fellibylnum og tilkynnt að hópurinn gæti fengið bókað flug þann 5. nóvember 2012. Að höfðu samráði við IA mætti hópurinn hins vegar á flugvöllinn í New York þann 1. nóvember 2012 til að freista þess að fá sæti ef þau losnuðu. Tókst hópnum að komast um borð í tvær vélar og ná þannig flugi til Keflavíkur. Er deilt um bótaábyrgð IA vegna aflýsingarinnar þann 31. október 2012.

Hinn kærði úrskurður er svohljóðandi:

### I. Erindi

*Þann 8. desember sl. barst Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá Ágústi Sigurði Óskarssyni fyrir sína hönd og fyrir hönd hóps sem hann ferðaðist með, þeim Júdit Önnu Hjálmarsdóttur, Guðrúnu Helgu Ágústsdóttur, Önnu Halldóru Ágústsdóttur, Jóni Óskari Ágústssyni, Guðmundi Friðbjarnarsyni og Ingvars Björns Guðlaugssonar. Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) frá New York til Keflavíkur þann 29. október sl. með flugi FI614. Ferðinni var hins vegar aflýst vegna fellibyls sem fór um austurströnd Bandaríkjanna þann dag og var kvartendum tjáð að þau gætu ekki fengið bókað flug fyrr en á miðvikudagskvöldið 31. október. Aðfararnótt 31. október barst hópnum hins vegar SMS frá IA þar sem sagði að flugi þeirra hefði verið aflýst vegna áhrifa af fellibylnum. Þá hafði hópurinn samband við IA þar sem þær upplýsingar fengust að þau gætu fengið bókað flug til Keflavíkur mánudaginn 5. nóvember 2012. Þó fór svo að hópurinn, að höfðu samráði við IA, fór á flugvöllinn 1. nóvember til að freista þess að fá sæti ef einhver losnuðu. Með því móti tókst hópnum að komast um borð í tvær vélar og ná þannig flugi til Keflavíkur. Í kvörtuninni kemur fram að*

kvartendum hafi hvorki verið kynnt réttindi sín né boðin aðstoð. Urðu kvartendur því að útvega sér hótalgistingu og standa undir kostnaði vegna þessa auk annarra óþæginda. IA bauð farþegum bætur vegna matar-, síma, leigubíla- og hótelnkostnaðar, samtals 158.880 ISK. Kvartendur þáðu það en tóku fram að þau litu á upphæðina sem innborgun þar sem þau telja sig eiga rétt á mun hærri upphæð. Kvörtuninni fylgdu m.a. símreikningar, kvittanir vegna fæðiskostnaðar og reikningar frá hótelinu sem hópurinn gisti á.

## II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 12. desember sl. Kvörtunin var ítrekuð 4. janúar sl. og aftur 30. janúar sl. Þann 3. febrúar barst svar frá IA þar sem fram kom að kröfu kvartenda hefði verið hafnað þar sem um óviðráðanlegar aðstæður hefði verið að ræða. Allar trúflanir sem urðu á áætlun þessa daga og dagana eftir hafi verið beintengd við veðuraðstæður og því hafi ekki verið fyrir hendi skilyrði til bótagreiðslu samkvæmt reglugerð. IA hafi boðið öllum farþegum sem tengdust þessu flugum að greiða hluta kostnaðar sem farþegar urðu fyrir vegna uppihalds, 100 evrur fyrir hverja nótt á hóteli, 25 evrur vegna fæðis fyrir hverja nótt og 20 evrur vegna notkunar síma/internets fyrir hverja nótt. IA tekur fram í athugasemdum sínum að framangreint sé viðmiðunarverð sem notast sé við í aðstæðum sem þessum enda séu engar slíkar viðmiðanir í reglugerðinni og það geti ekki talist eðlilegt að flugfélög borgi hvað sem er vegna aðstoðar. Hótel er miðað við meðalverð á 3 stjórnun hóteli á svæðinu. Fæði gerir ráð fyrir lágmarkspörfum, áfengi, gos og reikningar frá sérstaklega dýrum veitingastöðum séu ekki samþykktir sem lágmarkspörf. Sími/internetkostnaður er miðaður við eitt símtal eins og reglugerð gerir ráð fyrir.

Athugasemdir við umsögn IA bárust frá Ágústi Sigurði Óskarssyni fyrir hönd hópsins þann 4. febrúar sl. Þar kemur m.a. fram að IA hafi ekki veitt neina aðstoð við skipulagningu ferðar, ekki aðstoða við að finna hagstæðustu eða fljótlegustu leiðina heim og ekki veitt neinar upplýsingar um réttindi varðandi gistingu eða fæði. Rétt sé að flugi þann 29. október sl. hafi verið aflýst vegna óveðurs. IA hafi þó ekki gefið neina formlega skýringu á aflýsingu flugsins 31. október en þann dag var flugi annarrar vélar þeirra af tveimur til og frá New York aflýst. Athyglisvert sé að öðru fluginu hafi verið aflýst og hljóti IA að verða að gefa á því nákvæma skýringu og styðja hana með vottorðum eða bréfum. Þennan dag hafi flug verið með eðlilegum hætti til og frá New York. Reglugerð um réttindi farþega geri ekki ráð fyrir neinu ákveðnum greiðslum fyrir farþega, en hún geri þó ráð fyrir því að gisting, fæði og samskiptakostnaður sé greiddur. Einnig geri reglugerðin ráð fyrir ákveðnum bótum sé flugi aflýst af öðrum ástæðum en náttúruhamförum og þess háttar. Reglugerðin geri ekki ráð fyrir því að flugrekandi geti einhliða ákveðið viðmiðunargjald til greiðslu kostnaðar. Hvert mál verði að skoða fyrir sig og í tilviki kvartenda hafi verið ferðast, gist, nærst og hringt eins hóflega og mögulegt er. Þjónustuleysi IA hafi þó haft þau áhrif að símakostnaður hafi farið aðeins úr böndunum og í því tilviki sé rétt að IA beri meiri kostnað. Kostnaðarviðmið IA komi mjög illa við hópinn, m.a. vegna þess að hann kaus að reyna

*að ferðast ódýrt. Gist hafi verið á ódýrasta hótelinu sem IA buðu upp á og gistu 3-4 saman í herbergi. Hópurinn hafi verið í tveim bókunum og virðist það koma niður á hópnum varðandi greiðslu á samskiptakostnaði. Hópurinn haldi sig við sínar fyrri kröfur enda séu þær hóflegar, samngjarnar og eðlilegar og í sumum atriðum lægri en viðmiðanir IA. Að því er gistikostnaðinn varðar kemur fram í athugasemdunum að gist hafi verið á ódýrasta hóteli sem IA hafi boðið upp á. Til að vera hagsýnn ákvað hópurinn að gista saman í tveim herbergjum 4 og 3 í herbergi. Þessi tilhögun hafi í raun sparað IA kostnað miðað við að hópurinn hafi verið í 4 herbergjum. Gistikostnaðurinn sé hóflegur og afar sanngjarn sé að hann sé greiddur eins og hann kemur fyrir. Hótelgistingin hafi verið keypt í gegnum IA og því hafi IA verið fullljóst um hvaða gistingu var að ræða. Hefði IA haft áhuga á, hefðu þeir getað leiðbeint hópnum í aðra gistingu en það hefði ekki verið gert enda hefðu verið litlar líkur á að það tækist. Hópurinn hefði sjálfur leitað að ódýrari gistingu en ekki fundið, m.a. vegna þess að mikill ferðamannastraumur var á þessum tíma og í borginni lá fyrir dyrunum maraþonhlaup með tugþúsundum þátttakenda og tilheyrandi fjölda annarra gesta. Að því er samskiptakostnaðinn varðar er tekið fram í athugasemdunum að hann hafi verið nokkuð hár. Aðalástæða þess sé að þjónusta IA hafi verið lítil sem engin. Þegar hringt hafi verið til IA hafi svartími verið mjög langur og oft hafi þurft að bíða á biðlínu eftir þjónustufulltrúa og á meðan hafi reiknast símgjöld. IA hafi aldrei haft samband að fyrra bragði og það þjónustufyrirkomulag sé hagkvæmt fyrir IA en kostnaðarsamt fyrir þá sem þurfi að ná til þeirra. Símgjöld séu há í Bandaríkjunum og ekkert hafi sparast þótt hringt væri í þjónustusíma þeirra ytra. Í ljósi þess að um hafi verið að ræða 7 mann hóp einstaklinga sem átti 7 mismunandi vinahópa, samsettum úr 3 fjölskyldum og hefði 5 mismunandi vinnuveitendur, hefði ekki verið hjá því komist að reyna að vera í eins miklu sambandi við IA, fjölskyldu og vinnuveitendur og þurfti að þeirra mati.*

### **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 stjórnarsýslulaga 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 vegna seinkunar á flugi 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.*

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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., 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.

Lofthæðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðbóta 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.

Fyrir liggur að flugi kvartenda FI614 frá New York þann 31. okt. sl. var aflýst. Hafa kvartendur farið fram á greiðslu skaðabóta vegna aflýsingarinnar. Í umsögn IA vegna málsins kemur fram að fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs og hefur IA hafnað greiðslu skaðabóta á þeirri forsendu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þó er ljóst að á þessum tíma var flug komið í samt lag á flugvellið.

Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangслиðum reglugerðarinnar. Í 14. inngangслиð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum veðurskilyrða sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. Í 15. inngangслиð reglugerðarinnar kemur fram að aðstæður skilu teljast óviðráðanlegar ef ákvörðun í flugmálastjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekin er á tilteknum degi valdi mikilli seinkun eða aflýsingu viðkomandi loftfars.

Í fyrrnefndum dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu það gæti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangслиð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Það er ljóst af framangreindu að óveður hamlaði ekki flugi frá New York þann 31. október sl. Hins vegar er spurningin sú hvort sú staðreynd að flug raskaðist vegna óveðurs þann 29. október sl. leiði til þess að aflýsing flugs þann 31. október leiði ekki til bótaskyldu. Samgöngustofa getur ekki fallist á þann rökstuðning. Ljóst er að flug á JFK flugvelli var komið í samt lag á þessum tíma. Það er mat Samgöngustofu að IA hafi ekki sýnt fram á að félagið hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana í

skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 til að leysa félagið undan skyldu til greiðslu skaðabóta.

Ber IA að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um skyldu flugrekanda til að veita farþegum ákveðna aðstoð skv. 8. og 9. gr. þegar flugi er aflýst. Fyrir liggur að flugi kvartanda bæði þann 29. og 31. október var aflýst. samkvæmt a- til c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, bar IA því að bjóða kvartendum, þeim að kostnaðarlausu, máltíðir og hressingu í samræmi við lengd dvalarinnar, hótulgistingu og flutning milli flugvallar og gistiðstöðu. Þá bar IA skv. 2. mgr. 9. gr., sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, að bjóða kvartendum að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita, bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu.

Í a-lið 9. gr. reglugerðar EB 261/2004 segir að flugrekandi skuli bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Hafa kvartendur lagt fram kvittanir fyrir matarkostnaði á meðan að á töf þeirra stóð. Hefur IA greitt hluta þess kostnaðar. Segir í umsögn IA að fæði geri ráð fyrir lágmarkshörfum. Áfengi, gos og reikningar frá sérstaklega dýrum veitingastöðum séu ekki samþykktir sem lágmarkshörf. Ekki geti talist eðlileg ráðstöfun að ætla flugfélögum að borga hvað sem er. Fallist er á með IA að a-liður 9. gr. reglugerðarinnar skyldi flugrekanda ekki til að greiða hvað sem er og gefi þannig farþega ekki lausan tauminn til að snæða á sérstaklega dýrum veitingastöðum á kostnað flugrekanda. Hins vegar er það mat Samgöngustofu að matarkostnaður sé í þessu máli hóflegur og eðlilegur miðað við aðstæður. Ekki er fallist á að IA geti valið hvaða hluta fæðiskostnaðar það kýs að greiða. Ber IA því að endurgreiða kvartendum matarkostnað samkvæmt framlögðum reikningum að frádreginni þeirri upphæð sem IA hefur þegar greitt, samtals 59.514 kr.

Í b-lið reglugerðar EB 261/2004 segir að flugrekandi skuli bjóða farþegum endurgjaldslaust hótulgistingu ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari, eða ef farþegi neyðist til að bíða lengur en hann gerði ráð fyrir. Í reglugerðinni er ekki tiltekin nein fjárhæð sem miða skal við, en IA hefur greitt kvartendum 100 evrur á hvert herbergi fyrir hverja nótt. Kemur fram í umsögn IA að sá kostnaður miði við 3 stjórnun hótela á svæðinu. Í bréfi kvartanda segir að ekki hafi verið aðstæður til annars en að halda hótelhótelgjöldum sem þau þegar voru með, því gistrymi í borginni hafi að mestu verið upppantað. IA hafi verið fullkunnugt um dvöl hópsins á þessu tiltekna hóteli, enda hefðu þau selt hópnum þá gistingu. Hafi þetta hóteli verið ódýrasti gistikostur sem IA hafi boðið upp á. IA hefur ekki mótmælt þessum staðhæfingum kvartanda. Í ljósi þess tekur Samgöngustofa undir með kvartendum að IA beri að greiða gistingu skv. framlögðum reikningum að frádreginni þeirri upphæð sem IA hefur þegar greitt, samtals 137.316 kr.

Í ljósi fram kominna gagna vill Samgöngustofa áréttta það að reglugerð 261/2004 gerir ráð fyrir að farþega séu veitt tvö símtöl en ekki eitt. Fram er komið að símakostnaður í þessu máli sé nokkuð hár. Kvartendur telja að IA beri að standa undir þeim kostnaði þar sem hann féll að mestu leyti við það að reyna að ná sambandi við IA og vera á bið. Eins og áður segir gerir reglugerð 261/2004 ráð fyrir að veitt séu tvö símtöl. Þó að fallast megi á að IA eigi sök á megninu af símakostnaðinum, verður ekki fallist á að IA beri að standa undir honum öllum. Gera verður þá kröfu til farþega að þeir noti símtöl af skynsemi. Hefðu þeim verið ýmsar leiðir færar til að stemma stigu við háum símakostnaði, t.d. með því að fá aðstandenda heima fyrir til að hafa samband við flugrekandann. Til að komast að niðurstöðu um samskiptakostnað í þessu máli verður gert ráð fyrir 4 símtölum á hvern farþega hópsins. Miðar það við að IA hafi borið að veita farþegum 2 símtöl við aflýsingu flugsins 29. september 2012 og önnur 2 símtöl við aflýsingu flugsins 31. október 2012 sbr. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB 261/2004. IA ber því að greiða fyrir 28 símtöl eða 49.313,6 kr. Er þá miðað við 5 mínútna símtöl á 352,25 kr. á mínútuverði samkvæmt gjaldskrá Símans. IA hefur þegar greitt 22.900 kr. IA ber því að greiða það sem eftir stendur, eða 26.413 kr.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

#### **Ákvörðunarorð:**

Icelandair skal greiða kvartendum bætur að upphæð 600 evrum á mann, samtals 4200 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum fæðisikostnað samkvæmt framlögðum reikningum að frádregnu því sem Icelandair hefur þegar greitt, samtals 59.514 kr. skv. a. lið 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum kostnað sem þau urðu fyrir vegna hótalgistingar samkvæmt framlögðum reikningum að frádregnu því sem Icelandair hefur þegar greitt, samtals 137.316 kr. skv. b. lið 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum hluta kostnaðar vegna símtala meðan á töfinni stóð, að frádregnu því sem Icelandair hefur þegar greitt, samtals 26.413 kr. sbr. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

*Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirætlum er beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.*

### **III. Málsástæður IA, umsögn SGS og meðferð málsins í ráðuneytinu**

Kæra IA barst ráðuneytinu með bréfi dags. 19. nóvember 2013 og var móttækin þann 26. sama mánaðar.

IA bendir á að atvik þau sem mál þetta varðar hafi átt sér stað fyrir gildistöku reglugerðar nr. 1048/2012. Verði því að skoða réttarstöðu hópsins út frá ákvæðum reglugerðar nr. 574/2005 sem þá var í gildi. Í málinu reyni annars vegar á ákvæði c-liðar 1. mgr. 5. gr. og hins vegar 3. mgr. 5. gr. þeirrar reglugerðar.

IA vísar til þess að óumdeilt sé að flugi hópsins frá New York þann 29. október 2012 hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Hafi fluginu verið aflýst vegna fellibyls sem fór um austurströnd Bandaríkjanna á þeim tíma og sé um aðstæður að ræða sem IA hafi ekki getað afstýrt með nokkrum hætti. Í kjölfarið hafi farið fram endurskipulagning af hálfu IA til að tryggja að farþegar félagsins gætu ferðast frá New York til Keflavíkur líkt og áætlað var. Hafi hópnunum verið tilkynnt að hann gæti fengið flugsæti þann 31. október 2012 en því flugi hafi verið aflýst vegna áhrifa af fellibylnum. Hafi hópurinn farið heim með tveimur mismunandi flugferðum þann 1. nóvember 2012.

IA byggir á því að hópurinn hafi bókað og greitt fyrir flugmiða frá New York til Keflavíkur þann 29. október 2012. Því flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Hópurinn hafi hins vegar ekki greitt fyrir fleiri flugmiða og þar með reyni á hvort ákvæði reglugerðar nr. 575/2005 geti átt við um önnur flug IA. Telur IA að bótaskylda flugrekanda takmarkist við þau flug sem farþegi bókaði sjálfur og greiddi fyrir. Beri flugrekanda þá að greiða skaðabætur vegna þess flugs ef ekki hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða en það stofnist ekki til sjálfstæðrar bótaskyldu vegna síðari flugferða sem flugrekandi skrái farþega í. Skaðabætur séu því greiddar



aðeins einu sinni en flugrekanda beri hins vegar að endurgreiða farþegum tiltekinn útlagðan kostnað sem stofnist til vegna aflýsingarinnar þar til farþegi getur flogið heim í samræmi við 9. gr. reglugerðar nr. 575/2005. Eðli máls samkvæmt geti verið erfitt fyrir flugrekanda að skipuleggja ferðir sínar eftir að hafa lent í óviðráðanlegum aðstæðum líkt og þeim sem áttu sér stað í New York þann 29. október 2012. Súð aðstaða geti því komið upp að farþegum sé tilkynnt að þeir geti hugsanlega ferðast heim með ákveðnu flugi sem frestast svo enn frekar. Telur IA það vera íþyngjandi túlkun í garð flugrekanda að telja sjálfstæða skaðabótaskyldu stofnast vegna slíkra tilvika. Telur IA að eðlilegra væri að líta á aflýsingu upphaflega flugsins sem eina aflýsingu enda sé tryggt að farþegar fái endurgreiddan útlagðan kostnað þar til þeir ferðast heim. Sjálfstæð skaðabótaskylda gæti hins vegar stofnast ef farþegar kaupa sér sjálfir flugmiða við þessar aðstæður ef því flugi er síðan aflýst. Þá bendir IA á að samkvæmt 3. mgr. 3. gr. reglugerðar nr. 575/2005 gildi hún ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem standi almenningi ekki til boða. Hafi hópurinn einungis greitt fyrir farmiða frá New York til Keflavíkur þann 29. október 2012. Hafi hópurinn hins vegar verið skráður í flugið þann 31. október 2012 endurgjaldslaust þar sem fyrra fluginu hafi verið aflýst. Geti því þegar af þeirri ástæðu ekki stofnast til sjálfstæðrar skaðabótaskyldu flugrekanda vegna seinna flugsins.

Kæran var send SGS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 27. nóvember 2013.

Umsögn SGS barst ráðuneytinu með bréfi dags. 17. janúar 2014. Kemur þar fram að þann 31. október 2012 hafi flug frá New York verið komið í samt lag og því hafi IA verið bótaskyldt vegna aflýsingar flugsins. Þá segir í umsögn SGS að stofnunin sé ekki sammála því sjónarmiði IA að bótaskylda flugrekanda takmarkist við þau flug sem farþegi bókaði sjálfur og greiddi fyrir. Er á það bent að þegar flugi hópsins var aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna hafi hann átt rétt á aðstoð samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. a og b lið 1. mgr. 5. gr. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr. skuli farþegar eiga þess kost að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilmálum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Af atvikum málsins sé ljóst að hópurinn hafi valið þennan kost í samráði við IA. Fallist SGS ekki á það sjónarmið að farþegar hafi ekki greitt fyrir flugmiða fyrir flugið þann 31. október 2012. Líta verði á greiðslu fyrir flugið sem féll niður þann 29. október sem greiðslu fyrir flugið 31. október.

SGS bendir á að hópurinn hafi verið bókaður í flugið þann 31. október 2012. Ekki sé um það að ræða að farþegum hafi verið tilkynnt að þeir gætu hugsanlega ferðast heim með ákveðnu flugi þar sem slíkt hefði farið í bága við réttindi farþega samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Með því að nýta sér þau úrræði sem þeim stóðu til boða samkvæmt 8. gr. hafi farþegar ekki afsalað sér neinum réttindum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Af sömu ástæðum telur SGS að 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi ekki við í málinu. Ekki sé hægt að líta svo á að flug hópsins þann 31. október 2012 hafi verið endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem standi almenningi ekki til boða. Hafi verið um það að ræða að farþegar hafi nýtt rétt sinn samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar til að færa sig yfir á annað flug. Eigi farþegar sem lenda í aflýsingu rétt á aðstoð samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá bendir SGS á þá túlkunarreglu á sviði neytendaréttar að túlka beri vafa neytanda í hag.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 29. janúar 2014 var IA gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum SGS. Bárust þau ráðuneytinu með bréfi IA dags. 21. febrúar 2014.

Í andmælum sínum bendir IA á óumdeilt sé að flugi hópsins þann 29. október 2012 hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Hafi þær hamfarir sem þá gengu yfir valdið mikilli röskun á flugi IA til og frá New York og hafi félagið ekki með nokkru móti getað afstýrt þeim röskunum. Vísar IA til þess að mikilvægt sé að flugmálayfirvöld sýni flugrekendum svigrúm þegar að því kemur að leysa þurfi úr aðstæðum sem þeim sem þarna komu upp. Bendir IA á að félagið hafi ekki staðsetta flugvél í New York allan sólarhringinn. Þurfi IA að vera mögulegt að fljúga út til að geta flogið heim og sé óbærilegt að gera þá kröfu til félagsins að hafa varavél staðsetta á öllum áfangastöðum. Þá sé JFK flugvöllur mjög þéttsetinn og sé ekki mögulegt fyrir flugrekendur að lenda vélum sínum þar hvenær sem þeim sýnist. Byggist afgreiðslutímar á flugvöllinum á þeim tímum sem flugrekendur hafi öðlast rétt til að nota á grundvelli hefðarreglunnar. Hafi flugvöllurinn verið sérstaklega þéttsetinn eftir að fellibylurinn reið þar yfir.

IA kveðst ekki geta fallist á það sjálfstæð bótaskylda flugrekenda stofnist þegar farþegar eru færðir á annað flug þegar fluginu sem þeir bókuðu er aflýst. Þjóði þessi túlkun SGS upp á mikla erfiðleika í framkvæmd. Þegar náttúruhamfarir gangi yfir tiltekið svæði geti verið ómögulegt fyrir flugrekanda að áætla hvenær flug geti hafist aftur. Í tilviki hópsins hafi hann verið færður á flug

Þann 31. október 2012 í von um flogið yrði heim þann dag. Hafi það þó hvergi nærri verið öruggt enda ómögulegt fyrir IA að áætla hversu lengi áhrifa af fellibylnum myndi gæta á JFK flugvelli. Hafi IA þó sýnt viðleitni til að fljúga hópnnum heim við fyrsta raunhæfa tækifæri. Um leið og ljóst var að aflýsa hafi þurft flugi hópsins hafi honum verið send tilkynning þess efnis.

Þá bendir IA á að verði túlkun SGS á reglugerð EB nr. 261/2004 ofan á sé ljóst að þjónusta við neytendur í erfiðum aðstæðum sem þessum muni verða enn verri. Flugrekendur muni forðast að bóka farþega í flug sem kynni að verða aflýst þar sem óljóst sé hvenær mögulegt verði að fljúga aftur á viðkomandi áfangastað. Sé ómögulegt fyrir flugrekendur að áætla hvenær slíkt sé mögulegt þegar um náttúruhamfarir er að ræða. Verði ákvörðun SGS staðfest sé líklegt að flugrekendur muni fara varlega í að áætla að slíkar aðstæður vari stutt til að koma í veg fyrir að þurfa að greiða skaðabætur vegna áhrifa af slíkum aðstæðum. Þá ítrekar IA að ákvæði 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við.

Með bréfi ráðuneytisins dags. 29. janúar 2013 var hópnnum gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Bárust athugasemdir hans ráðuneytinu með bréfi dags. þann 13. febrúar 2014.

Í athugasemdum hópsins kemur fram að IA hafi aldrei haft frumkvæði að því að þjónusta eða eiga í samskiptum við hópinn. Þá hafi engar leiðbeiningar verið kynntar. Þá bendir hópurinn á að óumdeilt sé að fluginu þann 29. október 2012 hafi verið aflýst vegna veðurs. Þann 31. október 2012 hafi veður hins vegar verið gott ekkert spillt flugi þann dag. Hafi flug IA sem áætlað var þann dag verið skipulagt með margra mánaða fyrirvara. Hafi breyting á bókun hópsins yfir í flugið þann 31. október 2012 verið án nokkurra fyrirvara af hálfu IA. Geti slík breyting ekki orðið til þess að ábyrgð flugrekanda falli niður.

Með bréfum til aðila málsins dags. 14. mars 2014 var tilkynnt að málið væri tekið til úrskurðar.

#### IV. Niðurstaða ráðuneytisins

Krafa IA lýtur að því að 1. mgr. ákvörðunarorða hinnar kærðu ákvörðunar verði felld úr gildi og félaginu verði ekki gert að greiða hópnum bætur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 575/2005.

Til að byrja með telur ráðuneytið rétt að geta þess að skoðun þess á hinni kærðu ákvörðun lýtur aðeins að skyldu IA til greiðslu skaðabóta en ekki að öðrum þáttum ákvörðunar SGS, enda verður kæra IA ekki skilin á annan hátt en þann að aðeins sá liður ákvörðunarinnar sé kærður en ekki þeir þættir hennar sem lúta að endurgreiðslu ýmiss kostnaðar.

Líkt og fram kemur í umsögn og ákvörðun SGS fjallar 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. Var reglugerð þessi innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Tók reglugerðin gildi þann 21. nóvember 2012. Fram til þess tíma var hins vegar í gildi reglugerð nr. 575/2012 sem sett var innleiðingar á hinni sömu reglugerð EB nr. 261/2004. Atburðir þeir sem hér eru til umfjöllunar áttu sér stað í lok októbermánaðar 2012 í gildistíð eldri reglugerðarinnar og fer því eftir henni um meðferð málsins. Þar sem til grundvallar liggja hins vegar tilgreind ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 sem eru óbreytt breytir framangreint ekki forsendum ákvörðunar SGS.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. ber þó flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst eða því seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. hvílir sönnunarbyrðin á flugrekandanum.

Fyrir liggur og ekki er um það deilt að flugi hópsins frá New York til Keflavíkur þann 29. október 2012 var aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Var hópurinn í kjölfarið bókaður í flug þann 31. október 2012. Því flugi var einnig aflýst en hópnum tókst að komast til Keflavíkur með tveimur vélum þann 1. nóvember 2012. Er deilt um bótaábyrgð IA vegna aflýsingarinnar þann 31. október 2012. Ber IA því við að því flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna tengdum áhrifum af fellibyl þeim sem gekk yfir austurströnd Bandaríkjanna á þeim tíma. Telur IA að bótaskylda flugrekanda takmarkist við þær flugferðir sem farþegi bókaði sjálfur og greiddi fyrir en ekki stofnist til sjálfstæðrar bótaskyldu vegna síðari ferða sem flugrekandi skráir farþega í. Þá vísar IA til þess að samkvæmt 3. mgr. 3. gr. reglugerðar nr. 575/2005 gildi hún ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða. Er á því byggt að hópurinn hafi ferðast endurgjaldslaust þann 31. október 2012 þar sem fluginu þann 29. október sama mánaðar var aflýst.

Ráðuneytið bendir á að með reglugerð nr. 574/2005 er leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda úrlausn mála. Þá bendir ráðuneytið á að það er meginregla samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 að farþegar eigi rétt á skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrði fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Þar sem reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt.

Líkt og fram kemur í hinni kærðu ákvörðun og ráða má af gögnum málsins var flug frá New York komið í samt lag þann 31. október 2012 og óveður hamlaði ekki flugi þann dag. Er ráðuneytið sammála því sem fram kemur í hinni kærðu ákvörðun að ekki sé unnt að líta svo á sem um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða.

Hvað varðar málsástæður IA telur ráðuneytið ljóst af gögnum málsins að hópurinn hafi verið bókaður í flug þann 31. október 2012 en ekki hafi verið um það að ræða að hópnum hafi verið

tilkynnt að hann gæti hugsanlega ferðast til Keflavíkur þann dag enda hefði slíkt farið í bága við réttindi farþega samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þá bendir ráðuneytið á að ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 hefur aðeins að geyma lágmarksréttindi flugfarþega samkvæmt reglugerðinni. Er það mat ráðuneytisins að líta beri svo á sem að greiðsla farþega fyrir flugfarseðil frá New York til Keflavíkur þann 29. október 2012 hafi falið í sér greiðslu fyrir flugið á sömu flugleið þann 31. október 2012 þar sem fyrra fluginu var aflýst. Myndi önnur niðurstaða leiða til þess að réttarstaða þeirra sem áttu bókað flug þann 29. október 2012 en voru færðir í flugið þann 31. október 2012 yrði lakari en þeirra sem áttu bókað í flugið þann 31. október 2012 sem var aflýst. Væri slík túlkun ekki í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá telur ráðuneytið ljóst að ekki sé um það að ræða að hópurinn hafi ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði í skilningi 3. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 enda hafi hópurinn aðeins verið að nýta rétt sinn til að færa sig yfir á annað flug í samræmi við fyrirmæli reglugerðarinnar.

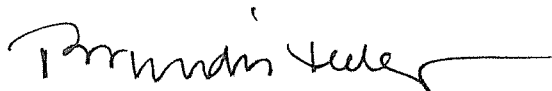
Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að staðfesta beri hina kærðu ákvörðun, sbr. ákvæði c-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 574/2005.

Vegna mikilla anna í ráðuneytinu hefur uppkvaðning úrskurðar dregist og er beðist velvirðingar á því.

#### Úrskurðarorð:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Fyrir hönd innaríkisráðherra

  
Bryndís Helgadóttir

  
Brynjólfur Hjartarson