

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 195/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI603 þann 28. júlí 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 5. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI417 á vegum Icelandair (IA) þann 28. júlí 2023 frá Dublin til Keflavíkur og áfram til Toronto með flugi nr. FI603. Flugi nr. FI603 var aflýst með tilkynningu kvöldinu áður.

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 IA, s.s. vegna flugfargjalds með öðrum flugrekanda.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 24. október 2023. Í svari IA, sem barst þann 20. nóvember 2023, kom eftirfarandi fram:

We have agreed on refunding you the ticket you bought, but we minused the amount you have already received refunded. The total amount for ticket refund is 5464,52 CAD plus the compensation for all four of you.

Í svari kvartenda kom fram:

I do not understand how you have calculated the total amount to be refunded to us. You state that you will fully refund the 4 return tickets that we purchased for \$8,148.02 CAD but you list the refund as \$5464.52 CAD. This does not make sense to me.

As you are aware, we paid \$6,083.84 CAD for our 4 round trip tickets on Icelandair. You only provided us a partial refund for the 4 tickets that were cancelled by you at the last minute totalling \$2637.48 CAD. This is not compensation, this is a partial refund. We then had to purchase 4 last minute return tickets for \$8,148.02 CAD. There has been no additional compensation from you for what my family and I have had to endure since our flight was cancelled.

We are seeking, as we have stated before, a full refund of the 4 return tickets \$8,148.02 CAD which you are now agreeing to pay plus compensation for what you have put my family through.

Í svari IA frá 22. nóvember 2023 kom fram:

The amount we are refunding in the payment link is a total of 7214,52 CAD. That is a refund of 5464,52 CAD in addition to the 2637,48 CAD you have been refunded and that completes the refund for the new tickets you bought with Airtransat. The 1750 CAD is the compensation as we explained in an earlier mail.

Í öðru erindi kvartanda til Samgöngustofu, dags. 23. nóvember 2023, kemur fram:

Icelandair had agreed to pay for our return tickets home minus the amount they have reimbursed us for the 4 cancelled tickets. Which is good news.

They have also agreed to pay compensation for the 4 of us based on Art 7(2) of Regulation EC No. 261/2004 of 300 EUR/each.

I wanted to confirm with you before we respond back to Icelandair that this is the correct amount of compensation. When reviewing the regulation it states the compensation is EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres. Our flight was over 3500 kilometers. It is a little confusing to find out what the exact compensation payment is.

IA sendi SGS tölvupóst dags. 7. desember 2023, þar sem kom fram:

Icelandair hefur sent kvartanda greiðslulink en ekkert svar borist, ykkur til upplýsinga.

SGS óskaði þann 8. desember 2023 eftir nánari skýringum af hálfu IA um það hvers vegna boð um staðlaðar skaðabætur væri 300 EUR á hvern farþega en ekki 600 EUR eins og kveðið er á um í c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari IA, sem barst 12. desember 2023, kom fram:

Samkvæmt komutímanum þá komu farþegar innan 4 tíma og því var kvartanda boðið 300 EUR.

Viðhengi með gögnum barst 18. desember 2023.

SGS óskaði þann 2. janúar 2023 eftir nánari skýringum um það að kvartendur hafi bókað nýtt flug með öðrum flugrekanda og hafi því ekki komið innan 4 tíma á áfangastað og hver komutími hins nýja flugs hafi verið. IA sendi SGS skjáskot úr Amadeus þann 4. janúar 2024.

SGS óskaði enn eftir nánari skýringum á því að kvartendur hafi fengið tilkynningu um aflýsingu flugsins en að samkvæmt skráum hafi það flug engu að síður verið framkvæmt á réttum tíma hinn 28. júlí 2023. Samkvæmt kvartendum hefði þeim ekki verið boðið flug fyrr en 3 dögum síðar sem varð til þess að þeir bókuðu flug með öðrum flugrekanda.'

Í svari IA, dags. 6. mars 2024, kemur fram að áætlaður komutími hafi verið 19:19 á lokaáfangastað en hafi breyst svo í 22:00. Þess vegna hafi verið miðað við 300 bætur á mann. Meðfylgjandi var skjáskot úr bókunarkerfi IA.

Í svari SGS var bent á að kvartendur ferðuðust ekki með umræddu flugi, enda höfðu þeir fengið tilkynningu um aflýsingu þess.

Í svari IA, sem barst 6. mars 2024, kom fram:

Flug FI603 flaug þann 28 júlí sl. en þar sem við þurftum að nota minni vél en upphaflega var áætlað þurfti að færa einhverja farþega á FI 605 sem flaug 2 tímum og 50 mínútum seinna.

Þegar það var verið að vinna í fluginu þ.e. þegar fluginu er breytt í bókuninni þá sendist sjálfkrafa pósturinn á farþegann að fluginu var aflýst og að ekki hefði tekist að endurbóka sjálfvirkt.

Flugi FI603 er aflýst í bókuninni kl. 19:18 á íslenskum tíma þann 27. Júlí og er nýtt flug sett inn kl 04:50 og nýr miði gefinn út. Í millitíðinni sendu farþegarnir inn endurgreiðslubeiðni fyrir bókuninni og þar með bókuninni aflýst að þeirra beiðni og endurgreidd.

Farþegarnir höfðu bókað nýtt flug með Air Transat (sjá viðhengi) TS231 Frá DUB til YYZ brottför þann 28 júlí kl 13:15 og lent kl 15:50 þann sama dag (þau fengu verðmuninn á upphaflegu flugunum og þessum miðum endurgreiddan).

Bæturnar eru því 50% þ.e. 300 EUR á mann þar sem seinkun á komutíma fer ekki yfir 3 tíma.

Svar IA var sent kvartendum með tölvupósti dags. 15. apríl 2024. Í svari kvartenda, sem barst samdægurs, kom fram:

This information has already been discussed with IcelandAir with no resolution. All parties have the documentation.

As you are aware IcelandAir cancelled our flight on July 28/2023 ( in writing and verbally). We were told by the IcelandAir call centre that there were no return flights until three days later. With this information we needed to make a decision on how to get home as the IcelandAir flight was cancelled not delayed. There was no subsequent email informing us of the newer flight.

We were left stranded by IcelandAir in Europe and had to get home as we had elderly parents and pets to care for. This is why we booked the Air Transat flight. You cannot expect us to wait in Ireland for days or weeks until a new flight becomes available from IcelandAir. Of course we took the refund at the time as the flight had been cancelled. Why would we not? We were not informed at anytime by accepting the refund we forfeit our rights for compensation. We were also told verbally by IcelandAir in

December/2023 that if we did not accept their offer of compensation we would get nothing. That is unacceptable airline behaviour.

Since the flight was cancelled and not delayed and no future flight offered we had no choice. Because of this cancellation we are entitled to 600 euros each NOT 300 euros as stated. The total is 1200 euros owing to us.

### **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 vö; 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. FI417 og FI603 frá Dublin til Keflavíkur og áfram til Toronto þann 28. júlí 2023 og að flugi nr. FI603 var aflýst með tilkynningu kvöldinu fyrir áætlaðan brottfarardag. IA hefur fallist á að greiða hverjum kvartanda fyrir sig 300 EUR skv. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og kemur hún því ekki til skoðunar. Hins vegar er ágreiningur um fjárhæð bóta og er það álitafni þessa máls.

Í c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er um það mælt að farþegar skuli fá greiddar skaðabætur sem nema 600 evrum fyrir öll flug sem falla ekki undir a- eða b-lið ákvæðisins, þ.m.t. flug utan Bandalagsins. Flug nr. FI603 fellur ótvírætt undir þennan staflíð. Í 2. mgr. 7. gr. kemur fram að þegar farþega er boðið að breyta flugleið sinni til að komast til lokaákvörðunarstaðar með öðru flugi, skv. 8. gr., og munur á komutíma þar og áætlaðs komutíma þess flug sem var bókað upphaflega nemur innan við fjórum klukkustundum í öllum flugum sem falla ekki undir a- eða b-lið, sbr. c-liður ákvæðisins, sé flugrekandanum heimilt að lækka skaðabæturnar, sem kveðið er á um í 1. mgr., um 50%.

Fyrir liggur að áætlaður komutími flugs nr. FI603, sem var aflýst, var kl. 19:10 þann 28. júlí 2023. Kvartendur voru þá settir á nýtt flug nr. FI605 sama dag, með áætlaðan komutíma kl. 22:00, eða tveimur klukkustundum og 50 mínútur eftir komutíma hins aflýsta flugs. Kvartendur óskuðu þá eftir endurgreiðslu og keyptu sér nýtt flug með öðrum flugrekanda. Af framangreindu er ljóst að kvartendum var boðið nýtt flug á lokaáfangastað og var munur á komutíma þess og hins aflýsta flugs innan við fjórar klukkustundir. Þá þegar er ljóst að skilyrði 2. mgr 7. gr. til lækkunar skaðabóta eru uppfyllt. Er það mat SGS kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi IA þann 28. júlí 2023 en að skilyrði lækkunar skv. 2. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar séu uppfyllt. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

### **Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar**

Sátt hefur náðst meðal IA og kvartenda vegna endurgreiðslu útlagðs kostnaðar og verður því ekki sérstaklega úrskurðað um þann kostnað.

## Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og 2. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. FI603 þann 28. júlí 2023.

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, 19. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson