

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 16/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Iberia nr. IB3662 þann 10. ágúst 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 3. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. IB3662 á vegum Iberia (IB) þann 10. ágúst 2023 frá Keflavík til Madrídar. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi fengið rangar upplýsingar frá IB um brottför flugsins og að hann hafi þ.a.l. mætt of seint til innritunar og verið neitað um far. Kvartanda var þá boðið annað flug til Madrídar sama dag með millilendingu í London.

Kvartandi fer 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 einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IB.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IB með tölvupósti þann 3. janúar 2024. Í svari IB, sem barst þann 5. janúar 2024, kom eftirfarandi fram:

We inform you that we have requested the passenger the necessary bank details to issue a payment pursuant to Regulation (EC) No 261/2004 for the amount of 400 EUR as a compensation.

With regards to the refund of cost mentioned by Mr. Kaplan, we have also requested copy of the invoices/receipts supporting this claim.

As soon as we receive the requested information we will issue the payment and will inform you.

SGS sendi kvartanda svar IB til umsagnar þann 8. janúar 2024. Í svari kvartanda kom fram að IB hefði greitt honum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur. Þar kom einnig fram:

Thanks so much for following up and assisting with this. Iberian airlines has compensated me €400 for the denial of boarding. Unfortunately, though, they say they are unable to reimburse for any additional expenses (namely hotel, cab, and breakfast) without invoices.

It is my understanding that Regulation (EC) No 261/2004 Article 14 requires airlines to inform passengers of their rights regarding compensation in the cases covered by Regulation (EC) No 261/2004. Had I been informed that I was entitled to reimbursement for specific costs requiring

an invoice, I might not have paid in cash and would have held onto receipts. Instead, I did pay in cash and have lost the receipts (they're not in English, so I wasn't able to keep great track of them).

I would expect that, even without invoices, I would still be entitled to the going rate for a hotel, a cab, and a breakfast meal. This can be easily found, for instance, on any hotel website. I understand that the airline needs proof of my expenses, but the fact that my itinerary was delayed overnight should be proof enough that I needed a hotel (+ cab and food), paid whatever last minute rate was available, and am entitled to any reasonable estimate of that going rate.

Iberian airlines claimed the information regarding my rights is available at every airport and "clearly displayed" on their website. This is simply not the case. There was, in fact, nobody at the entire airport to help me - not a single person at any check in counter. Though it is hard to find, the following is included on the Iberian website:

"On flights delayed for more than two hours<sup>1</sup>, light refreshments, meals or accommodation and communication facilities will be offered, provided these do not further delay the departure of the flight. Should the delay prevent you from taking a connecting flight, we shall try to give you priority on our next flight.

IBERIA will help you to arrange accommodation should you be away from home, if the flight is delayed for any reason. If you are unable to reach your destination on the planned date due to circumstances which are the company's responsibility, IBERIA will provide you with accommodation and meals."

Yet neither of the support representatives from Iberian that I spoke with during the incident offered any of this information. Instead, I was told to simply file a complaint with the airline if I had any other requests. Nowhere are invoices mentioned, so it was and still is my understanding that I should be entitled to whatever reasonable going rate for a hotel, meals, and accommodation transportation. In fact, those should have been arranged for me, according to Iberian's website, which would have circumvented this entire ensuing issue.

So I am following up here to verify that I am, indeed, entitled to these compensations. From the notes I took on my phone during the experience, I shared with Iberian that the hotel came to around 32000 kr (included breakfast) and the taxi 2000 kr each way. I imagine other hotels and cab rides at the time are all around the same price (I think I stayed at a Marriott, for reference). Please let me know how I should proceed with Iberian to ensure that I receive the remainder of the compensation I am entitled.

Umsögn kvartanda var send IB þann 5. febrúar 2024 og óskað eftir skýringum á því hvort og með hvaða hætti kvartandi hefði verið upplýstur um réttindi sín og kannað hvort fallist yrði á kröfur kvartanda. Í svari IB, dags. 7. febrúar 2024, kom fram:

EC Regulation 261/2004 of the European Parliament and of the Council, of 11 February 2004, in force since 17 February 2005, establishes common rules for Airline Companies on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding, cancellations or long delays of flights. All airports have copies of these rights available for all passengers and are clearly displayed in our website as well. Also, the passengers can consult this information at the Information desk in the airports.

Although we have no evidence that assistance has been provided, we are unable to reimburse expenses when there are invoices that justify them.

### **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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

#### **Staðlaðar skaðabætur**

Kvartandi fór fram á greiðslu staðlaðra skaðabóta á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. IB hefur fallist á greiðslu staðlaðra skaðabóta að upphæð 400 evrur til kvartanda. SGS lítur svo á að þeim hluta málsins sé lokið með sátt og mun ekki úrskurða sérstaklega um þann hluta málsins.

#### **Endurgreiðsla kostnaðar**

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IB. Í kjölfar neitunar á fari eiga farþegar rétt á skaðabótum í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 auk aðstoðar og þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. sömu reglugerðar, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar. Fyrir liggur að kvartanda var boðið nýtt flug á lokaáfangastað, sem hann þáði, eftir að honum var neitað um far í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Á kvartandi einnig rétt á endurgreiðslu máltíða, hótulgistingar og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu á meðan beðið var eftir hinu nýja flugi. Í 9. gr. reglugerðar um réttindi flugfarþega nr. 466/2024, sem er sett til innleiðingar á reglugerð EB nr. 261/2004, og hefur stoð í XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022, kemur fram:

Ef ágreiningur er um bætur og kveðið er á um slíkan bótarétt í XVI. kafla laga um loftferðir og reglugerð þessari, s.s. vegna kostnaðar farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta og

flutnings milli staða, skal Samgöngustofa leggja til grundvallar kostnað sem ráða má af reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum gögnum sem eðlileg geta talist með hliðsjón af aðstæðum.

Geti farþegi ekki sýnt fram á raunkostnað með sannarlegum hætti er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega svo sem vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða o.fl. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa.

Kvartandi hefur ekki lagt fram kvittanir vegna kostnaðar eins og áskilið er skv. framangreindu. Ekkert er komið fram um það að kvartandi geti ekki sýnt fram á raunkostnað. Eru því ekki skilyrði til þess að beita kostnaðarviðmiðum skv. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 466/2024 í máli þessu. Verður kröfum kvartanda því hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar nr. 466/2024 er hafnað.

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, 16. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson