

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 85/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI124 þann 7. ágúst 2024

I. Erindi

Þann 3. nóvember 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI124 á vegum Icelandair (IA) kl. 11:15 þann 7. ágúst 2024 frá Iluissat til Keflavík, sem var aflýst vegna veðurs á brottfararstað. Kvartendur áttu svo annað flug frá Keflavík til London þann 8. ágúst í annarri bókun. Í erindinu kom m.a. fram.

Icelandair cancelled FI124 to Reykjavik on 7 August due to poor weather conditions at Ilulissat. This cancellation meant we were unable to make a connection to flight FI454 to London on 8 August, our ultimate destination. Icelandair failed to comply with their obligations under Article 8(1) of EU 261. We (Nicholas Gilby and Jiajian Liu) were not offered: a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity (as required under Article 8(1)(a) or re-routing, under comparable transport conditions, to our final destination at the earliest opportunity (as required under Article 8(1)(b)). As a result we were compelled to pay for a flight from Ilulissat to Copenhagen to be able to reach our destination of London. Commission notice C214/5 says "The air carrier has to bear the costs for re-routing or a return flight, and must reimburse the costs for the flight borne by the passenger where the air carrier does not comply with its obligation to offer re-routing or return under comparable transport conditions at the earliest opportunity". We therefore claim compensation amounting to DKK 21,038. From 8 August (when Ilulissat airport was open and Air Greenland operated all of its flights) Icelandair failed to offer ticket reimbursement, rerouting to London at the earliest opportunity, or rerouting at a later date at our convenience. On 8 August Icelandair operated FI124 to Reykjavik but failed to offer us a seat on the flight. On 8 August Air Greenland operated GL571 to Kangerlussuaq connecting to GL782 to Copenhagen, but Icelandair failed to offer us this rerouting solution which would have permitted a connection to London. On 8 August Icelandair offered us FI126 on 10 August which we made clear was not a date at our convenience as required under Article 8(1)(c), but failed to offer a rerouting solution. A few hours later Icelandair scheduled new flight FI124 for 9 August which was at our convenience but refused to book us on that flight when we asked them to.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar við að koma sér til London, sem var lokaákvörðunarstaður þeirra samkvæmt síðari bókun.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 4. nóvember 2024. Í svari IA, sem barst þann 5. nóvember 2024, kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með málsnúmer 2411114 vegna aflýsingar á flugi FI 124 frá Ilulissat til Keflavíkur 7. ágúst sl. Kröfur farþega verða skildar þannig að farið er fram á endurgreiðslu á útlögðum kostnaði kvartanda, vegna kaupa á flugmiðum frá Ilulissat til London.

Lokaákvörðunarstaður á farmiða kvartanda í skilningi h-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 var Keflavík, ekki London. Vísað er til þeirra ferðagagna sem kvartandi sendir sjálfur inn þessu til staðfestingar, en þar kemur áfangastaðurinn London hvergi fram.

Flug kvartanda til London hefur því verið sérstaklega bókað í annarri bókun. Skyldur félagsins samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar tóku því aðeins til þess að útvega kvartanda flug til Keflavíkur eins fljótt og auðið var.

Kvartandi getur því ekki stutt kröfu sína um endurgreiðslu á flugmiðum frá Ilulissat til London, við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

Afstaða félagsins er því að hafna beri kröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. nóvember 2024. Í svari kvartenda sama dag kom fram:

Our claim is in two parts, firstly for the flight to leave Ilulissat (DKK 13,924) so we could attempt to reach London. We are claiming against Icelandair for breaching EU 261. As such, Icelandair is also liable for the second part of the claim – the consequential damages for its failure, that is the need for us to book a new flight to London costing DKK 7,114. We would like the Icelandic Transport Authority to rule on both parts of the claim.

Icelandair are correct that booking for flight FI454 was made under a different booking reference – OYJICJ. However, what they do not mention is that our tickets were booked by the same travel agency so it was in effect the same reservation, and they had the information that the consequence of their failure was that we would be unable to board flight FI454. The fact they recorded this under two booking references is nothing to the point.

Icelandair have provided no substantive response to the key question – does a cancellation to a flight caused by weather remove all and any obligation under Articles 8(1)(a) and 8(1)(b)? This cannot be the correct interpretation of EU 261, because it means that an airline can use the chance of bad weather to leave passengers at a location as long as it wants (in our case over two days), even while it continues to operate flights to the destination. Icelandair's interpretation of EU 261 is narrow and misconceived, obviously callous and injurious to passenger welfare, and should be rejected.

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 flughjónustu. 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.

Réttur til aðstoðar

Fyrir liggur að kvartendur keyptu nýtt flug frá Iluissat til London eftir að fyrra flugi þeirra frá Iluissat til Keflavíkur var aflýst. Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Í reglum framkvæmdastjórnar ESB um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleiðum sjálfur, þá getur flugrekandi gert ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess. Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar er því hafnað.

Ennfremur vill SGS benda á að ef flug kvartenda frá Ilulissat til London hefði verið í einni bókun þá hefði það ekki fallið undir ESB reglugerð 261/2004 skv. sömu túlkunarreglum framkvæmdastjórnar ESB¹, þar sem fram kemur:

2.1.4. Flights outside the scope of Regulation (EC) No 261/2004

Regulation (EC) No 261/2004 does not apply to passengers on connecting flights operated by an EU air carrier that were the subject of a single booking if both the airport of departure of the first leg of the journey, and the airport of arrival of the second leg of the journey, are located in a non-EU country, and only the airport where the stopover takes place is located in the territory of a Member State (31). The Court thus clarified that the applicability of the Regulation in case of a connecting flight should be established solely on the basis of the geographical locations of the first airport of departure and of the airport of the passenger's final destination. If both are outside the EU's territory, passengers on such flights are not covered by Regulation (EC) No 261/2004, even if they had one or more stop-overs in the EU.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI124 þann 7. ágúst 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)