

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 41/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu
á flugum Icelandair nr. FI853 þann 21. janúar 2022 og FI852
þann 28. janúar 2022.**

I. Erindi

Þann 14. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá [REDACTED] (kvartandi).

Kvartandi heldur því fram að honum hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á flugum Icelandair (IA) nr. FI853 þann 21. janúar 2022 og FI852 þann 28. janúar 2022.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

Kvartandi gerði í kvörtuninni einnig kröfu um bætur vegna farangurstafar, gistikostnaðar, staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu á fluginu sem IA útvegaði kvartanda sökum þess að flugi hans á vegum IA var aflýst. Við rekstur málsins féllst IA á að greiða kvartanda bætur vegna framangreindra krafna. Af því leiðir að ekki er lengur ágreingur fyrir hendi varðandi þessar kröfur og er því ekki frekar fjallað um þann þátt málsins í ákvörðun þessari.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. mars 2022. Í svari IA sem barst SGS þann 29. mars 2020 kom eftirfarandi fram:

Við höfum samþykkt að endurgreiða viðkomandi útlagðan kostnað vegna seinkunar á farangri og hótélkostnað. Við sendum viðkomandi greiðslulink vegna þessa. Aftur á móti þá neitar flugfélagið að greiða bætur vegna flugs FI853 og FI852 þar sem fyrra fluginu var aflýst með meira en 14 daga fyrirvara og send var staðfesting á viðkomandi (sjá viðhengi) en seinna flugið var aflýst vegna veðurs og var einnig send staðfesting þess efnis á farþegann.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 29. mars 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Ég ræddi við [REDACTED] hjá Icelandair um málið, eins og hún nefndi þá bauðst hún til að greiða fyrir seinkun á töskunni og hótélkostnaðinn en ekki bætur fyrir flug. Kerfið hjá þeim sýnir að þau hafi sent email en ég fékk þau ekki. Það sem ég læri við að tala við hana er að þau senda frá mismunandi emailum eftir hvaða skilaboð þau eru, til dæmis

var ég að tala við hana í gegnum customer-relations@icelandair.is og ég fæ boð um að kaupa fyrsta farrými frá classup@icelandair.is og miðakaup eru staðfest með icelandair@tickets.icelandair.com

Emailið sem ég átti að fá er með addressuna icelandair@email.icelandair.is, sem ég sé að ég hafi fengið auglýsingarpósta frá árið 2017-2018 en hættir eftir að ég fékk einn mánuðinn 6 auglýsingarpósta svo mig grunar að ég hafi þá afskráð mig af þessum póstlista. Mig grunar að það gæti átt einhvern þátt í þessu en er ekki viss hvernig. Fyrst hélt ég að það gæti verið regla í pósthólfinu mínu um að fá ekki póst frá þeim en svo var ekki. Sé í viðhengi að þeim sýnist þau hafa sent mér sms líka en það skilaði sér heldur ekki.

Varðandi hótél og tösku bæturnar þá finnst mér það vera Jet blue að kenna frekar en Icelandair, svo ég geri ekki kröfu á það nema að þau geta áframsent þá kröfu á Jet blue, ég vil aðalega bætur fyrir að ekki fá upplýsingar um flugið svo þetta verði örugglega lagað og ég þurfi ekki að hafa áhyggjur af þessu í framtíðinni.

Þann 27. apríl sl. sendi SGS eftirfarandi tölvupóst til kvartanda:

Icelandair er sá aðili sem ber ábyrgð á seinkun á afhendingu farangurs og hótélkostnaði í þínu máli, sjá frekar ákvörðun Samgöngustofu nr. 366/2019 https://www.samgongustofa.is/media/flugfarthegar/366_2019.pdf og nr. 11/2020 https://www.samgongustofa.is/media/flugfarthegar/11_2020.pdf.

Samkvæmt svari Icelandair þá er flugfélagið búið að senda þér greiðsluhlekk til að bæta þér tjónið og er það því afstaða Samgöngustofu að þeim hluta málsins sé lokið, sbr. 2. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 <https://www.althingi.is/lagas/nuna/1998060.html>

Eftir stendur ágreiningur varðandi aflýsingu flugsins sem fjallað verður frekar um í ákvörðun Samgöngustofu sem gefin verður út fljótlega.

Það myndi hjálpa málatilbúnaði þínum mikið ef lögð yrðu fram gögn frá símafyrirtækinu þínu og/eða þeim aðila sem rekur tölvupóstinn þinn, til staðfestingar á frásögn þinni um að þú hafir ekki mótttekið þessar tilkynningar sem Icelandair heldur fram á að hafa sent þér.

Endilega láttu okkur vita, ef þú ætlar að óska eftir slíkum gögnum svo ekki verður gefin út ákvörðun í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna á meðan þú bíður eftir þeim gögnum.

Í svari kvartanda við tölvupósti SGS sem barst þann 2. maí sl. kom eftirfarandi fram:

Takk fyrir ábendinguna. Er búinn að heyra í Nova með að fá sms gögn en þau segjast ekki geyma nein gög um sms sem eru send til mín bara frá mér. Er búinn að reyna að hafa samband við windows varðandi emailin en það er alltaf error sem kemur upp.

Hef í raun engin ný gögn, nema ég tók skjáskot af ruslamöppunni í email þar sem ég vissi að það myndi eyðast eftir einhvern tíma og hélt að kannski myndi kvörtunin vera afskrifuð sem að það hefði lent í ruslinu, set líka skjáskot af sms innhólfinu. Þetta er

náttúrulega engin sönnun þar sem það væri hægt að eyða en vonandi hefur þetta eitthvað vægi.

Þann 15. júní upplýsti SGS kvartanda um að Icelandair samþykkti að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu á flugi á vegum annars flugrekanda sem IA hafði útvegað kvartanda sökum þess að upphaflegu flugi hans á vegum IA var aflýst. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Já fékk email frá þeim og fyllti út. Síndist þau vera að greiða fyrir jet blue ferðina sem ég fékk í staðinn fyrir upprunalega flugið sem var aflýst.

Svo staðan núna er að ég er kominn með fyrir hótelinu, tösku töf og flug jet blue, en ekki fyrir flugunum þeirra sem mér fannst vera aðalatriði svo að þau myndu laga emailið og ég lendi ekki í þessu afur næst, mér finnst upphæðin alveg vera nóg sem er komin en líður eins og þau vilji ekki viðurkenna email vesenið hjá sér.

Er hægt að tækla það þannig að þau skrifi einhverja viðurkenningu á að hafa ekki sent emailið sem ég gæti þá notað ef þetta gerist aftur og þurfi ekki þetta ferli svo þau hafi hvatningu til að laga þetta en ég þyrfti ekki meiri greiðslu núna.

Í svari SGS við erindi kvartanda kom eftirfarandi fram:

Því miður þá hefur Samgöngustofa ekki heimild samkvæmt þeim lögum og reglum sem stofnunin starfar eftir til að krefja Icelandair um slíka viðurkenningu.

Þann 15. júní sl. barst fyrirspurn frá kvartanda þar sem sagði:

Ok ekkert mál. Er komin niðurstaða um bætur fyrir flug icelandair sem voru aflýst? Þar sem þau eru bara að greiða flug jet blue sem var aflýst.

Í svari SGS við fyrirspurn kvartanda sem barst þann 15. júní kom eftirfarandi fram:

Nei endanleg niðurstaða liggur ekki fyrir varðandi aflýsingu á flugum nr. FI853 þann 21. janúar og nr. FI852 þann 28. janúar. Samgöngustofa mun senda þér ákvörðun um þau flug í ágúst eða september.

Þann 20. júní sl. sendi SGS erindi til IA þar sem var óskað eftir veðurgögnum í tengslum við aflýsingu á flugi nr. FI852 þann 28. janúar. Í svari IA sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Varðandi FI853 og FI852 þá voru þau flug felld niður 3 janúar, sjá skjáskot úr amadeus. Ég biðst afsökunar á misvísandi upplýsingum um að FI852 hafi verið fellt niður vegna veðurs. Einnig læt ég fylgja með skjáskot sem sýnir að hann fékk sendar upplýsingar þann sama dag (3. janúar varðandi þessar breytingar)

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 framangreindra laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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 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 SGS 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 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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.

Loftferðalögum nr. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefnið í máli þessu er hvort að kvarandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 vegna aflýsingu á flugum nr. FI853 þann 21. janúar og nr. FI852 þann 28. janúar 2022.

Kvartandi gerir kröfu um staðlaðar skaðabætur á þeim grundvelli að ofangreindum flugum var aflýst og að honum var ekki tilkynnt um aflýsingu á þeim flugum með tveggja vikna fyrirvara, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerð EB nr. 261/2004.

IA hefur hafnað bótakröfu kvartanda þar sem flugrekandinn heldur því fram að hafa sannanlega sent kvartanda tilkynningu um aflýsingu á umræddum flugum þann 3. janúar 2022.

Sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvílir á flugrekandanum, sbr. 4. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Varðandi kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur ber því að líta til c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að i) farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Með hliðsjón af framlögðum gögnum málsins þá liggur það fyrir að mati SGS að IA hafi sent kvartanda tilkynningu um aflýsingu á umræddum flugum kvartanda þann 3. janúar 2022. Er því kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna aflýsingu á flugum nr. FI853 þann 21. janúar og nr. FI852 þann 28. janúar 2022, hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 19. ágúst 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson